

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *SHARIAH COMPLIANCE*  
TERHADAP PERILAKU SOSIAL AKSI CEPAT TANGGAP (ACT)  
DI INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Oleh:**

**NURVITA SARI  
NIM. 19.52.31.009**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

**2023**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *SHARIAH COMPLIANCE*  
TERHADAP PERILAKU SOSIAL AKSI CEPAT TANGGAP (ACT)  
DI INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Oleh:**

**NURVITA SARI  
NIM. 19.52.31.009**

**Surakarta, 4 Januari 2023**

**Disetujui dan disahkan oleh:  
Dosen Pembimbing Skripsi**



**Mokhammad Zainal Anwar, SHL, MSI  
NIP. 19801130 201503 1 003**

## SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : NURVITA SARI  
NIM : 19.52.31.009  
JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul "PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *SHARIAH COMPLIANCE* TERHADAP PERILAKU SOSIAL AKSI CEPAT TANGGAP (ACT) DI INDONESIA"

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 4 Januari 2023

  
NURVITA SARI

## SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : NURVITA SARI  
NIM : 19.52.31.009  
JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul "PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *SHARIAH COMPLIANCE* TERHADAP PERILAKU SOSIAL AKSI CEPAT TANGGAP (ACT) DI INDONESIA"

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Surakarta, 4 Januari 2023

  
NURVITA SARI

Mokhammad Zainal Anwar, SHI., MSI  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi  
Sdr.i : Nurvita Sari

Kepada Yang Terhormat

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas  
Said Surakarta

Di Surakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Nurvita Sari dengan NIM: 19.52.31.009 yang berjudul:

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *SHARIAH COMPLIANCE* TERHADAP PERILAKU SOSIAL AKSI CEPAT TANGGAP (ACT) DI INDONESIA**

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah. Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 4 Januari 2023

Dosen Pembimbing Skripsi



Mokhammad Zainal Anwar, SHI., MSI  
NIP. 19801130 201503 1 003

**PENGESAHAN**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *SHARIAH COMPLIANCE*  
TERHADAP PERILAKU SOSIAL AKSI CEPAT TANGGAP (ACT)  
DI INDONESIA**

Oleh:

**NURVITA SARI**  
**NIM. 19.52.31.009**

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah  
pada hari Selasa tanggal 07 Februari 2023 M / 17 Rajab 1444 H dan dinyatakan  
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji:

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)  
Rais Sani Muharrami, S.E.I., M.E.I  
NIP. 19870828 201403 1 002

Penguji II  
Fuad Hasyim, M.E.K.  
NIP. 19890316 201801 1 003

Penguji III  
Yulfan Arif Nurohman, M.M.  
NIK. 19860613 201701 1 117



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta



M. Rahmawan Arifin, M.Si.  
NIP. 19720304 200112 1 004

## **MOTTO**

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut  
untuk kebaikan dirinya sendiri”

(QS. Al-Ankabut: 6)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan  
kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Bukanlah ilmu yang seharusnya mendatangimu, tetapi kamulah yang harus  
mendatangi ilmu itu”

(Imam Malik)

“Jika kalian berbuat baik, sesungguhnya kalian berbuat baik bagi diri sendiri”

(QS. Al-Isra: 7)

“Ridha Allah tergantung pada ridhanya kedua orang tua, murka Allah tergantung  
pada murkanya orang tua”

(HR Tirmidzi)

## **PERSEMBAHAN**

*Alhamdulillah Hirabbil 'Alamin*

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT dan tak lupa sholawat

serta salam kepada Nabi Agung Muhammad SAW

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa

Skripsi ini untuk:

Bapakku (Jasmin) dan Ibuku (Seminingsih).

Kakakku (Nanik Susanti) dan Adikku (Adittiya Anggraini).

Sahabatku (Ita Budiyanti).

Keluarga Perbankan Syariah A dan Perbankan Syariah B 2019 yang telah

memberikan doa, semangat dan kasih sayang yang tulus.

Dan semua orang yang telah memberikan dukungan, dorongan, dan motivasi

selama menyelesaikan program studi.

Terimakasih



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Service Quality* dan *Shariah Compliance* Terhadap Perilaku Sosial Aksi Cepat Tanggap (ACT) di Indonesia”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudofir, S.Ag, M.Pd, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Rais Sani Muharrami, S.E.I., M.E.I. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah.
4. Budi Sukardi, S.E.I., M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik Jurusan Perbankan Syariah.

5. Mokhammad Zainal Anwar, S.H.I., M.S.I selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Ibu dan Bapakku, terimakasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak akan pernah kulupakan.
8. Sahabatku Ita Budiyaniti yang telah memberikan dukungan, keceriaan dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi dan ketika melakukan proses penulisan skripsi.
9. Sahabatku sejak SMK Fitri Valentina yang telah menemani pertama kali masuk dunia perkuliahan serta memberikan semangat hingga perkuliahan ini selesai.
10. Teman-teman Perbankan Syariah A dan B angkatan 2019 dan semua pihak yang yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Aamiin.

Surakarta, 4 Januari 2023

Penulis

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to find out whether there is an influence between service quality and sharia compliance on social behavior in the Islamic philanthropic institution Aksi Cepat Tanggap (ACT) in Indonesia. This research variable uses two variables, namely the dependent variable and the independent variable. The dependent variable (Y) of this study is social behavior.*

*The population used in this study is people who live or live in the Soloraya area (Surakarta, Boyolali, Sukoharjo, Karanganyar, Wonogiri, Sragen, and Klaten) totaling 100 people. Sampling technique with non-probability sampling technique with purposive sampling data collection technique. The research method used is a quantitative research method. For data analysis methods using the research instrument method, classical assumption test, multiple linear regression analysis method, model accuracy test, and T test. Meanwhile, for data processing using the SPSS program.*

*The results showed that the service quality and shariah compliance variables had a positive and significant influence on social behavior in the Islamic philanthropic institution Aksi Cepat Tanggap (ACT) in Indonesia. This shows that the better and higher the application of service quality and shariah compliance, the better and the higher the social behavior of the Islamic philanthropic institution Aksi Cepat Tanggap (ACT) in Indonesia.*

*Keywords: Service Quality, Shariah Compliance, Social Behavior*

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *service quality* dan *shariah compliance* terhadap perilaku sosial pada lembaga filantropi Islam Aksi Cepat Tanggap (ACT) di Indonesia. Variabel penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen (Y) dari penelitian ini adalah perilaku sosial. Sedangkan untuk variabel independen (X) yaitu *service quality* (X1) dan *shariah compliance* (X2).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah Soloraya (Surakarta, Boyolali, Sukoharjo, Karanganyar, Wonogiri, Sragen, dan Klaten) yang berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel dengan teknik *non-probability* sampling dengan teknik pengambilan data *purposive sampling*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Untuk metode analisis data menggunakan metode instrument penelitian, uji asumsi klasik, metode analisis regresi linier berganda, uji ketepatan model, dan uji T. Sedangkan untuk olah data menggunakan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *service quality* dan *shariah compliance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku sosial di lembaga filantropi Islam Aksi Cepat Tanggap (ACT) di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dan tinggi penerapan *service quality* dan *shariah compliance* maka akan semakin baik dan meningkat perilaku sosial lembaga filantropi Islam Aksi Cepat Tanggap (ACT) di Indonesia.

Kata Kunci: *Service Quality*, *Shariah Compliance*, Perilaku Sosial

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	i
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN</b> .....	iv
<b>NOTA DINAS</b> .....	v
<b>PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>ABSTRAK</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	7
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Rumusan Masalah .....	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
1.7. Jadwal Penelitian .....	9
1.8. Sistematika Penulisan Penelitian.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	11
2.1. Kajian Teori.....	11
2.1.1. <i>Service Quality</i> .....	11
2.1.2. <i>Shariah Compliance</i> .....	13
2.1.3. Perilaku Sosial .....	16
2.1.4. Lembaga Filantropi .....	18

2.2.	Hasil Penelitian Yang Relevan.....	22
2.3.	Kerangka Berfikir.....	29
2.4.	Hipotesis.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>30</b>
3.1.	Waktu dan Wilayah Penelitian.....	30
3.2.	Jenis Penelitian.....	30
3.3.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.3.1	Populasi.....	31
3.3.2	Sampel.....	31
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.4.	Data dan Sumber Data.....	34
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6.	Variabel Penelitian.....	36
3.7.	Definisi Operasional Variabel.....	36
3.8.	Teknik Analisis Data.....	39
3.8.1.	Uji Instrumen Data.....	39
3.8.2.	Uji Asumsi Klasik.....	40
3.8.3.	Uji Ketepatan Model.....	41
3.8.4.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
3.8.5.	Uji Hipotesis (Uji t).....	42
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>44</b>
4.1.	Gambaran Umum Lembaga Filantropi Aksi Cepat Tanggap (ACT).....	44
4.2.	Pengujian dan Hasil Analisis Data.....	45
4.2.1.	Karakteristik Responden.....	45
4.2.2.	Pengujian Instrumen Penelitian.....	48
4.2.3.	Uji Asumsi Klasik.....	51
4.2.4.	Uji Ketepatan Model.....	54
4.2.5.	Uji Regresi Linear Berganda.....	55
4.2.6.	Uji Hipotesis (Uji t).....	56
4.2.7.	Pembahasan Hasil Analisis Data.....	58

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	68
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	68
5.3. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	70
<b>LAMPIRAN</b> .....	74

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan.....	23
Tabel 3.1 Presentase Teknik Pengambilan Sampel.....	33
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Domisili .....	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Pernyataan <i>Service Quality</i> .....	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Pernyataan <i>Shariah Compliance</i> .....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Pernyataan Perilaku Sosial.....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov</i> .....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas .....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	54
Tabel 4.12 Hasil uji <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> .....	55
Tabel 4.13 Hasil Regresi Linear Berganda .....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis.....	57



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	45
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Menurut Jenis Usia .....	46
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Menurut Domisili .....	47
Gambar 4.4 Diagram Kuesioner <i>Service Quality</i> (Pernyataan 1) .....	61
Gambar 4.5 Diagram Kuesioner <i>Service Quality</i> (Pernyataan 2) .....	62
Gambar 4.6 Diagram Kuesioner <i>Service Quality</i> (Pernyataan 3) .....	63
Gambar 4.7 Diagram Kuesioner <i>Shariah Compliance</i> (Pernyataan 1).....	65
Gambar 4.8 Diagram Kuesioner <i>Shariah Compliance</i> (Pernyataan 2).....	66
Gambar 4.9 Diagram Kuesioner <i>Shariah Compliance</i> (Pernyataan 3).....	67

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Isu-isu kemanusiaan sebagai suatu kegiatan mendapat banyak perhatian masyarakat beberapa tahun terakhir khususnya mengenai upaya peningkatan atas kesadaran bersosial serta peningkatan kesejahteraan hidup masyarakat dalam lingkup tolong menolong. Aksi kegiatan tersebut hadir sebagai wujud adanya penerapan pembangunan sosial yang berpihak kepada rakyat, yang dalam aksi kegiatannya diciptakan dalam bentuk beberapa program peningkatan kegiatan sosial dalam jangka pendek (Sholikhah dkk., 2021).

Kesejahteraan masyarakat dilihat ketika tercapainya segala bentuk kebutuhan hidup masyarakat baik secara mendasar atau secara umum khususnya sandang, papan dan pangan. Apalagi pada era pandemi covid-19, kesejahteraan masyarakat sangat berpengaruh mengenai ekonomi masyarakat hingga negara. Beberapa perusahaan yang telah membatasi kegiatan sosial sehingga berdampak pada tingkat pengangguran, kemiskinan, serta berkurangnya pendapatan masyarakat hingga negara, sehingga terjadinya krisis ekonomi yang menjadi tingginya angka kemiskinan di Indonesia, khususnya bagi umat Islam di Indonesia. Dan lembaga filantropi dianggap sebagai salah satu solusi atas tingginya angka kemiskinan tersebut (Janah dkk., 2021).

Lembaga Filantropi sebagai suatu modal lingkup sosial yang dimiliki oleh masyarakat dan dianggap atas rasa kepedulian manusia dengan sesamanya melalui bentuk tolong menolong atau saling memberi. Lembaga filantropi mencakup arti

luas, yaitu memberikan waktu serta tenaga dengan tujuan untuk mengembangkan kebaikan antar sesama manusia. Sehingga filantropi Islam menjadi tujuan dari adanya lembaga atau komunitas muslim sebagai makhluk sosial yang saling tolong menolong (Utomo, 2019).

Di Indonesia, kegiatan filantropi Islam dianggap sebagai tradisi sejak lama oleh masyarakat melalui program baik zakat, infaq, sedekah maupun wakaf (ZISWAF), khususnya mengenai tingginya angka kemiskinan serta bencana alam yang terjadi dan terus silih berganti di dunia lembaga filantropi. Kegiatan filantropi dalam lingkup sosial yang sudah mulai berkembang, bantuan uang serta barang yang sudah triliunan, menjadikan peran filantropi mampu mengatasi masalah kemiskinan serta menguatkan peran adanya filantropi beroperasi lingkup, seperti halnya: BAZNAS, LAZ, ACT atau lembaga lainnya guna meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat (Madjakusumah & Saripudin, 2020).

Salah satu lembaga filantropi di Indonesia yang sedang ramai dalam perbincangan media dan masyarakat Indonesia adalah lembaga filantropi Islam Aksi Cepat Tanggap (ACT), lembaga yang mengandung nirlaba dan berfokus terhadap isu-isu kemanusiaan yang mengembangkan kegiatan sosial tanggap darurat, pemulihan setelah bencana, peningkatan kesejahteraan hidup masyarakat, program spiritual seperti qurban, zakat, serta wakaf. Melalui program-program yang dimiliki Aksi Cepat tanggap (ACT), Aksi Cepat Tanggap (ACT) tidak hanya mengelola dana donasi, tetapi juga sebagai relawan yang turut berpartisipasi secara langsung (Nurhalim dkk., 2022).

Program Aksi Cepat Tanggap dalam tingkat nasional yaitu di bidang pendidikan, kesehatan, bencana, bantuan dana umkm, dan lain sebagainya. Sedangkan dalam skala internasional mempunyai program, seperti Global Wakaf, Global Zakat, Global Qurban, dan Program Bebaskan Palestina. Dengan adanya program-program tersebut menjadikan lembaga filantropi Aksi Cepat Tanggap (ACT) untuk tetap mempertahankan donatur yang loyal, dengan memberikan kualitas layanan semaksimal mungkin demi keberlanjutan lembaga kedepannya. Karena kualitas layanan pada sebuah lembaga sebagai salah satu faktor utama untuk menarik masyarakat agar mau berdonasi (Naushad & Abdulrhman, 2020).

Kualitas layanan sebuah lembaga dianggap sebagai tolak ukur dari keunggulan daya saing antar lembaga dalam jangka panjang. Pelatihan berkaitan mengenai kinerja karyawan yang diterapkan di tiap bulan dengan materi sesuai guna mendukung atas tercapainya pelayanan yang baik lembaga filantropi Aksi Cepat Tanggap (ACT). Pelatihan tersebut ialah pelatihan sistem website dalam pendataan penerima manfaat atas uang atau barang yang akan diberikan. Adanya pelatihan guna memberi gambaran atas data yang terkumpul serta etos kinerja karyawan yang bertugas pada tiap wilayah (Pratama dkk., 2022).

Tidak hanya kualitas layanan yang dianggap mampu meningkatkan loyalitas donatur, namun ada satu pilar yang dianggap sebagai syarat dasar dalam pengembangan sebuah lembaga yaitu kepatuhan syariah, dianggap sebagai pilar utama untuk membedakan lembaga syariah dengan konvensional. Adanya layanan serta kepatuhan syariah pada suatu lembaga filantropi memberikan pengaruh

terhadap adanya perilaku sosial yang akan berkaitan dengan aktivitas manusia itu sendiri di lingkungan sosialnya (Khoirunnisaa' & Sulistiyorini, 2021).

Perilaku sosial terhadap kasus dugaan penyelewengan dana lembaga ditujukan mantan pemimpin lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT), yaitu Ahyudin telah tersorot media pada bulan Juli. Semua bermula ketika laporan Majalah Tempo "Kantong Bocor Dana Umat" terbit pada 2 Juli 2022. Adanya dugaan tersebut memberikan nilai sosial terhadap masyarakat sebagai penilaian berjalan tidaknya Aksi Cepat Tanggap sebagai lembaga filantropi Islam di Indonesia (Hutomo, 2022). Kepatuhan syariah juga sebagai pemenuhan atas prinsip syariah pada lembaga syariah yang mempunyai nilai wujud, integritas dan kredibilitas di sebuah lembaga filantropi Islam. Dimana kepatuhan tersebut sebagai bentuk tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan Aksi Cepat Tanggap (ACT) terhadap ketentuan pada lembaga filantropi islam serta untuk mengukur kepatuhan sesuai dengan hukum Islam (Riati, 2018).

Sebagai organisasi atau lembaga lingkup kemanusiaan global professional berbasis kedermawanan dan kerelawanan masyarakat global guna mencapai tujuan peradaban secara dunia merupakan visi dari adanya lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT), namun munculnya berita para petinggi lembaga pengelola dana masyarakat sosial bahwa Aksi Cepat Tanggap (ACT) menyelewengkan dana umat yang menjadikan resahnya masyarakat akan peran ACT sebagai lembaga filantropi. Uang donasi diduga digunakan guna memenuhi gaya hidup mewah petinggi ACT serta mengalir untuk keluarga pimpinan lembaga ACT (Hutomo, 2022).

Adanya pemberitaan penyelewengan dana umat yang ditunjukkan oleh mantan petinggi lembaga filantropi Aksi Cepat Tanggap (ACT) berdampak pada lingkungan sosial masyarakat yang menjadikan beberapa masyarakat menjadi ragu untuk berdonasi di lembaga ACT. Disisi lain bahwa adanya kepatuhan syariah juga mempengaruhi sikap secara langsung yang kemudian di mediasi oleh sikap donatur atas loyalitas terhadap lembaga serta menggambarkan kemampuan sebuah lembaga syariah untuk secara konsisten berpegang pada prinsip-prinsip Islam. Adanya kepatuhan juga sebagai salah satu dimensi signifikan dari adanya kualitas layanan yang mengarah pada loyalitas donatur (Dandis dkk., 2021).

Para sarjana sudah banyak meneliti tentang lembaga filantropi di Indonesia khususnya yang berkaitan dengan lembaga filantropi Aksi Cepat Tanggap (ACT). Penelitian yang telah dilakukan oleh Sholikhah dkk., (2021) menjelaskan adanya lembaga filantropi Islam di Indonesia yang memberikan manfaat serta peran membangun hidup masyarakat umat Muslim melalui ziswaf, namun mayoritas masyarakat masih minim pengetahuan mengenai adanya lembaga filantropi Islam khususnya lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT).

Sementara penelitian mengenai sumber daya manusia (SDM) yang dilakukan oleh Utomo (2019) dan Arifah dkk., (2022) menyatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia (SDM) di sebuah lembaga filantropi sama-sama memiliki pengaruh terhadap adanya perilaku sosial di lingkungan masyarakat. Naushad & Abdulrhman (2020) menyatakan kualitas layanan sebuah lembaga mana pun merupakan faktor utama untuk menarik perhatian. Oleh karena itu, adanya kualitas layanan yang dirasakan didasarkan pada teori perilaku sosial terhadap masyarakat.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hutomo (2022) yang menyatakan adanya perilaku lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) di media online mengenai kasus dugaan penyelewengan donasi dana umat yang memasuki ranah *trial by the press* atau pemberitaan secara terus menerus pada media massa yang mengakibatkan menghakimi tersangka padahal proses perkara belum selesai atau belum ditetapkan secara hukum. Meski hasil akhirnya empat petinggi Aksi Cepat Tanggap (ACT) sudah ditetapkan tersangka oleh pihak kepolisian, empat tersangka tersebut salah satunya yaitu Ahyudin.

Berbeda dengan kajian-kajian diatas, penelitian ini berfokus pada persepsi masyarakat publik mengenai kualitas layanan dan kepatuhan syariah mempengaruhi perilaku sosial lembaga filantropi Islam Aksi Cepat Tanggap (ACT) pasca kasus penyelewengan. Pentingnya diteliti karena untuk membedakan adanya penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan. Di lihat dari sisi literatur yang jarang dikaji serta peneliti menemukan fakta bahwa lembaga filantropi ACT visinya “Menjadi Organisasi Kemanusiaan Global Professional Berbasis Kedermawanan dan Kerelawanan untuk Mewujudkan Peradaban Dunia yang Lebih Baik” namun lembaga filantropi Aksi Cepat Tanggap (ACT) mengingkari akan visi tersebut dengan munculnya kasus penyelewengan dana umat yang dilakukan langsung oleh petinggi ACT.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Minimnya pengetahuan masyarakat mengenai lembaga filantropi Islam yang menyebabkan peran lembaga kurang maksimal. Hal ini terlihat pada penelitian yang sudah diteliti oleh (Sholikhah dkk., 2021).
2. Minimnya pelatihan kapasitas staf untuk mendukung pelaksanaan pelayanan lembaga ACT. Hal ini merujuk penelitian yang telah dilakukan oleh (Pratama dkk., 2022).
3. Adanya Perilaku sosial terhadap kasus dugaan penyelewengan dana umat yang diterima mantan petinggi Aksi Cepat Tanggap (ACT), yang bermula dari laporan Majalah Tempo “Kantong Bocor Dana Umat” yang terbit pada 2 Juli 2022.
4. Minimnya realisasi sumber daya manusia (SDM) terhadap peningkatan perilaku sosial pada lembaga filantropi Islam di Indonesia. Hal ini terlihat dari adanya kasus dugaan perilaku lembaga ACT mengenai penyelewengan dana umat.
5. Minimnya pemahaman terhadap konsep kerja Islam mengenai kepatuhan syariah pada lembaga filantropi Islam di Indonesia. Hal ini terlihat pada kepatuhan syariah yang dilanggar oleh lembaga ACT terkait kasus penyelewengan dana umat yang secara langsung dilakukan oleh petinggi ACT.



### **1.3. Batasan Masalah**

Peneliti dalam hal ini memfokuskan dan membatasi masalah untuk diteliti guna tidak menyimpang dari penelitian. Penelitian ini berfokus pada apakah terdapat pengaruh *Service Quality* dan *Shariah Compliance* terhadap Perilaku Sosial Aksi Cepat Tanggap (ACT) di Indonesia.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini, yakni sebagai berikut:

1. Apakah *Service Quality* Berpengaruh Terhadap Perilaku Sosial Aksi Cepat Tanggap (ACT) di Indonesia?
2. Apakah *Shariah Compliance* Berpengaruh Terhadap Perilaku Sosial Aksi Cepat Tanggap (ACT) di Indonesia?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui apakah *Service Quality* Berpengaruh Terhadap Perilaku Sosial Aksi Cepat Tanggap (ACT) di Indonesia.
2. Mengetahui apakah *Shariah Compliance* Berpengaruh Terhadap Perilaku Sosial Aksi Cepat Tanggap (ACT) di Indonesia.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan adanya manfaat seperti berikut ini:

### 1. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi serta wawasan bagi penelitian selanjutnya terutama mengenai pengaruh *Service Quality* dan *Shariah Compliance* terhadap perilaku sosial lembaga filantropi di Indonesia.

### 2. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan evaluasi lembaga filantropi di Indonesia untuk melihat pengaruh *Service Quality* dan *Shariah Compliance* terhadap perilaku sosial lembaga filantropi di Indonesia serta menambah wawasan mengenai kualitas layanan dan kepatuhan syariah yang kaitannya dengan masa depan sebuah lembaga atau perusahaan.

## **1.7. Jadwal Penelitian**

Terlampir

## **1.8. Sistematika Penulisan Penelitian**

Adapun rencana sistematika penulisan pembahasan pada penelitian ini sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Yaitu berisi adanya latar belakang masalah terjadinya penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Yaitu landasan teori, pemaparan tinjauan pustaka untuk mendukung penelitian yakni teori-teori yang berhubungan dengan *Service Quality* dan *Sharia Compliance* terhadap Perilaku Sosial Aksi Cepat Tanggap (ACT) di Indonesia. Kemudian dilanjutkan dengan uraian penelitian terdahulu yang relevan, kerangka berfikir, serta pengajuan hipotesis.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Yaitu menjelaskan waktu dan wilayah penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional variabel, instrument penelitian serta teknik analisis data yang digunakan.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Yaitu hasil dari pembahasan yang memberikan gambaran secara umum, hasil analisis data, pengujian model pengukuran, pengujian hipotesis serta pembahasan permasalahan penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Yaitu penutup yang menjelaskan adanya kesimpulan penelitian dan saran-saran untuk penelitian selanjutnya.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

### **2.1. Kajian Teori**

#### **2.1.1. *Service Quality***

##### **1. Pengertian Kualitas Layanan**

Kualitas layanan merupakan perbedaan antara kinerja layanan saat ini dan kinerja layanan yang diharapkan. Dimensi layanan dapat diadopsi guna pertumbuhan untuk tingkat yang lebih tinggi dan mempertahankan pelanggan. Kualitas layanan juga menyoroti akan pentingnya memahami aspek layanan untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan pada sebuah lembaga atau perusahaan serta memenuhi harapan – harapan dari pelanggan (Naushad & Abdulrhman, 2020).

Kemampuan dari sebuah lembaga atau perusahaan guna memberi pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan adalah suatu komponen penting dari kesuksesan lembaga atau perusahaan tersebut. Kualitas layanan sebagai bentuk kegiatan yang tidak terlihat dan terjadi karena adanya interaksi satu dengan lainnya yang disediakan oleh lembaga atau perusahaan yang menyediakan adanya layanan yang bersangkutan guna memecahkan suatu masalah (Woen & Santoso, 2021).

Karena kualitas layanan sebagai faktor utama dalam menarik pelanggan, bisnis komersial sering menerapkan sebagai alat guna menarik pelanggan. Kualitas layanan dalam sebuah lembaga filantropi sebagai suatu faktor utama yang menarik para donatur untuk menyumbangkan asetnya pada sebuah lembaga filantropi. Dengan demikian, lembaga dapat

mengambil atas tanggung jawab yang lebih besar untuk kualitas layanan yang mereka berikan kepada donatur. Oleh karena itu, para donatur akan merasa puas dan terus ingin menyumbang secara berkelanjutan. Peningkatan kualitas pelayanan terhadap donatur tentunya sangat erat kaitannya dengan citra baik dari sebuah lembaga filantropi dimata masyarakat, maka masyarakat tak akan berfikir panjang untuk menjadi donatur pada lembaga filantropi tersebut (Hartanto & Andreani, 2019).

## **2. Indikator Kualitas Layanan**

Didalam kualitas layanan terdapat teori lima dimensi dari Parasuraman, (1996) yang dapat digunakan sebagai penilaian kualitas pelayanan dalam sebuah lembaga filantropi Islam.

Indikator-indikator tersebut antara lain sebagai berikut:

- 1) Indikator *tangibles* yang menjelaskan mengenai adanya ketersediaan fasilitas fisik,engkapan, sarana komunikasi, serta pelayanan secara optimal yang dilakukan oleh lembaga filantropi Islam kepada masyarakat. Indikator *tangibles* digunakan oleh peneliti untuk melihat secara keseluruhan sarana prasarana yang dimiliki lembaga filantropi Islam Aksi Cepat Tanggap (ACT) pada saat penggalangan dana.
- 2) Indikator *reliability* yang menjelaskan mengenai kemampuan atau keandalan mewujudkan janji yang sudah dijanjikan oleh lembaga filantropi Islam kepada masyarakat. Indikator *reliability* digunakan oleh peneliti untuk melihat kemampuan atau keandalan dari sebuah lembaga filantropi Aksi Cepat Tanggap (ACT) dalam menangani permasalahan.

- 3) Indikator *assurance* yang menjelaskan mengenai ketelitian, keamanan, kesopanan, serta sikap amanah lembaga filantropi Islam terhadap masyarakat. Indikator *assurance* digunakan oleh peneliti untuk melihat rasa aman, kepercayaan, dan sikap sopan santun lembaga filantropi Islam Aksi Cepat Tanggap (ACT) terhadap masyarakat.
- 4) Indikator *responsiveness* yang menjelaskan mengenai keinginan lembaga filantropi Islam membantu serta menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat kepada masyarakat. Indikator *responsiveness* digunakan oleh peneliti untuk melihat kemampuan daya tanggap lembaga filantropi Islam Aksi Cepat Tanggap (ACT) merespon masyarakat sesuai kebutuhan.
- 5) Indikator *empathy* yang menjelaskan mengenai kemudahan hubungan, kenyamanan, serta perhatian penuh yang dimiliki lembaga filantropi Islam kepada masyarakat. Indikator *assurance* digunakan oleh peneliti untuk melihat rasa simpati lembaga filantropi Islam Aksi Cepat Tanggap (ACT) membantu masyarakat.

### **2.1.2. Shariah Compliance**

#### **1. Pengertian Kepatuhan Syariah**

Kepatuhan syariah merupakan suatu penerapan prinsip atau aturan Islam dalam bertransaksi keuangan atau lainnya. Kepatuhan sebagai nilai, tingkah laku, dan tindakan yang mendukung terwujudnya kepatuhan. Tata kelola sebuah lembaga keuangan syariah dianggap baik tercermin dalam kinerja lembaga syariah. UU 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah,

khususnya Dewan Pengawas Syariah (DPS) mengatakan DPS diberi kewenangan pengawasan dan nasehat terhadap pelaksanaan atas prinsip-prinsip Islam dalam semua kegiatannya (Resmawati dkk., 2020).

Kepatuhan terhadap syariat Islam sebagai penerapan atas prinsip-prinsip syariah Bank dan lembaga berbasis syariah sesuai dengan standar hukum Indonesia. Salah satu cara untuk membuktikan kepatuhan terhadap hukum Islam adalah dengan mengungkapkan kepatuhan dalam hal laporan tahunan yang diterbitkan di media massa. Ketaatan terhadap hukum Islam erat kaitannya dengan entitas syariah, yang mengacu pada ketaatan aturan dan peraturan hukum dalam agama Islam. Baik di bank syariah, lembaga syariah, asuransi syariah, maupun perusahaan pasar modal berbasis syariah yang melakukan kegiatan usaha dengan entitas syariah (Riati, 2018).

Kepatuhan Syariah sebagai aturan di bawah hukum Islam yang digunakan untuk kegiatan sosial pengumpul dana, pembiayaan UMKM, serta kegiatan lainnya yang tidak melanggar syariah. Kepatuhan syariah berfokus pada aturan berdasarkan atas hukum Islam. Ketaatan pada Syariah juga sebagai suatu prinsip dasar Islam dalam bentuk fatwa yang telah dikeluarkan oleh badan berwenang di bidang Syariah. Sehingga adanya aturan syariah melalui fatwa-fatwa bersumber dari Majelis Ulama Indonesia (Permana & Baehaqi, 2018).

Kewajiban dalam sebuah lembaga zakat yang beroperasi adalah memastikan bahwa semua kegiatan dari penggalangan dana hingga distribusi, dilakukan sesuai dengan aturan Islam. Oleh karena itu, maka diperlukan suatu sistem untuk mengawasi dan menegakkan kepatuhan Syariah. Dewan pengawas berperan mengarahkan, mengawasi dan membimbing atas kepatuhan syariah dari pengelolaan dana lembaga amil zakat. Selanjutnya aspek kesesuaian syariah juga termasuk dalam visi dan misi lembaga amil zakat, sehingga lembaga tidak akan salah tujuan, sebagai lembaga bisnis atau sekedar lembaga filantropi Islam di masyarakat secara umum (Permana & Baehaqi, 2018).

Dari penelitian diatas, peneliti akan memanfaatkan definisi atau perspektif kepatuhan syariah (*shariah compliance*) untuk mengetahui apakah lembaga filantropi Islam seperti Aksi Cepat Tanggap (ACT) pada saat melaksanakan kepatuhan syariah sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam.

## **2. Indikator Kepatuhan Syariah**

Peneliti sejauh ini belum menemukan indikator-indikator kepatuhan syariah dalam konteks lembaga filantropi Islam, sehingga peneliti mengadaptasi indikator-indikator kepatuhan syariah yang biasa digunakan di Bank Syariah guna menilai kepatuhan syariah pada lembaga filantropi Islam di Indonesia (Usnah dkk., 2015).



Indikator-indikator tersebut antara lain sebagai berikut: Kontrak atau perjanjian guna mengumpulkan dana harus sesuai dengan peraturan Syariat Islam. Dana zakat dikumpulkan, dicairkan kemudian diadministrasikan sesuai aturan Syariat Islam. Keseluruhan transaksi serta kegiatan lembaga filantropi didata serta dilaporkan sesuai dengan standar akuntansi syariah. Lingkup kerja serta budaya di lingkungan sekitar sesuai dengan Syariat Islam. Kegiatan usaha yang akan dibiayai tidak boleh melanggar syariat Islam. Adanya Dewan Pengawas Syariah bertugas sebagai penyelenggara dari kegiatan operasional umum pada lembaga Syariah. Sumber dana berasal dari sumber halal serta sah sesuai aturan Islam.

Namun dari indikator-indikator tersebut, peneliti hanya menggunakan lima indikator saja untuk menilai apakah lembaga filantropi Islam Aksi Cepat Tanggap (ACT) pada saat melaksanakan kepatuhan syariah sesuai dengan prinsip dasar hukum Islam di Indonesia.

### **2.1.3. Perilaku Sosial**

#### **1. Pengertian Perilaku Sosial**

Ada dua kecenderungan dalam diri manusia kecenderungan maksiat dan kesalehan. Manusia memilih dan mengadopsi kecenderungan tersebut yang ada di dalam diri mereka. Kecenderungan tersebut diwujudkan dan terlihat dalam berbagai aktivitas atau perilaku di kehidupan sehari-hari. Berbagai kegiatan sosial yang dilakukan harus diperhatikan melalui kebiasaan-kebiasaan yang membentuk watak dan perilaku seseorang. Dengan adanya akhlak dan perbuatan seseorang juga dapat menilai akan

tinggi rendahnya kualitas pekerjaan yang dilakukan. Begitu pula kualitas pekerjaan di agama Islam, ketika melakukan perbuatan baik hanya mengharap keridhaan Allah SWT (Rozikan & Zakiy, 2019).

Perilaku sosial dalam sebuah lembaga merupakan hasil adanya interaksi didalam lembaga tersebut dengan masyarakat. Keberadaan perilaku sosial dalam organisasi sangat penting juga bagi para pemimpin yang mengelola lembaga untuk memahami perilaku mereka sendiri. Masalah dalam perilaku sosial adalah salah satu masalah yang sering dihadapi pemimpin, sehingga mereka perlu memahami dan mengetahui proses guna mencapai suatu tujuan dalam sebuah lembaga ataupun perusahaan (Khoirunnisaa' & Sulistiyorini, 2021).

## **2. Indikator Perilaku Sosial**

Perilaku sosial sebagai kegiatan secara fisik dan psikis seseorang terhadap lawan bicaranya dengan maksud guna memenuhi tuntutan diri dan orang lain sesuai dengan kegiatan di masyarakat secara langsung. Serta mencakup indikator perilaku sosial, Indikator-indikator tersebut antara lain yaitu: (Siswat dkk, 2018)

- 1) Indikator perilaku sosial yang pertama adalah perilaku kerja sama. Indikator kerja sama digunakan oleh peneliti untuk melihat bentuk adanya kerja sama pada lembaga filantropi Islam (ACT) terhadap masyarakat. Seperti halnya membentuk sebuah kelompok guna penggalangan dana bencana alam atau lainnya.

- 2) Indikator perilaku sosial yang kedua adalah perilaku saling menghormati. Indikator saling menghormati digunakan oleh peneliti untuk melihat bentuk adanya saling menghormati pada lembaga filantropi Islam (ACT) terhadap masyarakat. Seperti halnya sikap menghormati dengan sesama serta menghargai sesama tidak memandang ras, agama, atau lainnya.
- 3) Indikator perilaku sosial yang ketiga adalah perilaku tidak mengganggu hak orang lain. Indikator tidak mengganggu hak orang lain digunakan oleh peneliti untuk melihat bentuk adanya perilaku tidak mengganggu hak orang lain pada lembaga filantropi Islam (ACT) terhadap masyarakat. Pada sebuah lembaga filantropi Islam sikap tidak mengganggu hak orang lain merupakan sikap yang harus ditanamkan.

#### **2.1.4. Lembaga Filantropi**

Lembaga filantropi adalah lembaga nirlaba yang secara sukarela mendukung masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mengurangi kemiskinan serta ketidaksetaraan sosial. Implementasi lembaga filantropi yang ditawarkan memenuhi kebutuhan hidup dalam waktu lama. Pada dasarnya lembaga filantropi sebagai suatu kesadaran untuk saling membantu dengan tujuan mengatasi kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan. Kegiatan filantropi yang berlaku bagi umat Islam yaitu dalam bentuk zakat, sedekah, sumbangan dan barang-barang lainnya yang dikenal dengan filantropi Islam (Sholikhah dkk., 2021).

Pada lembaga filantropi Islam terdapat skema input, proses, dan output. Dalam hal ini input dipahami sebagai donasi dari donatur. Dalam prosesnya, berfokus pada isu-isu sosial baik aksi regional maupun nasional, berupa mewujudkan dana dari adanya program manusia. Kemudian pada outputnya lembaga filantropi adalah hasil program yang sudah diterapkan pada masyarakat. Kegiatan filantropi Islam dilandasi atas dasar rasa saling mencintai dan welas asih sesama untuk saling menolong. Sikap kemurahan hati yang telah lama menjadi budaya masyarakat, menjadikan filantropi bukanlah hal baru lagi bagi masyarakat Indonesia (Janah dkk., 2021).

Secara umum, filantropi Islam terbagi menjadi dua jenis. Pertama, wajib dalam konsep agama dan wajib dikeluarkan pada bulan Ramadhan yang penuh berkah yaitu zakat fitrah. Kedua, filantropi dalam sukarela atau sunnah yang berupa donasi, infaq dan wakaf. Seiring berjalannya waktu muncul ide serta kelembagaan diawal abad ke-20, kemudian filantropi Islam berubah sesuai dengan dinamika yang terjadi di tingkat regional maupun nasional. Pembaruan filantropi Islam tercermin dari munculnya agen yang mengatur para pengumpul zakat yang bisa melalui lembaga keagamaan, komisi amal, bencana alam atau lainnya (Abrori & Kharis, 2022).

Karena Indonesia adalah negara mayoritas Muslim, lembaga filantropi Islam di Indonesia memiliki banyak potensi untuk berkembang sangat cepat guna mencapai kesejahteraan umat Muslim. Filantropi Islam juga telah tumbuh serta berkembang dengan kuat sebagai kebiasaan masyarakat Indonesia melalui zakat, infaq, sedekah, wakaf (ZISWAF).

Secara khusus mengatasi ketidaksetaraan sosial yang merajalela di masyarakat, peran kuat adanya lembaga filantropi menjadikan semakin dipercayanya oleh masyarakat sosial dan umumnya dikenal dengan filantropi Islam (Afandi, 2021).

Perkembangan filantropi Islam semakin hari semakin nyata. Lembaga filantropi juga terus berkembang serta munculnya lembaga amil zakat yang bertambah banyak di masyarakat. Lembaga amil zakat yang terus berkembang akan secara perlahan menuju perbaikan dalam pengelolaan dananya ke arah modern. Ada dua lembaga pengelola zakat di Indonesia, Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Badan Amil Zakat (BAZ) ialah pengelola zakat bentukan negara lalu Lembaga Amil Zakat (LAZ) ialah lembaga pembangunan komunitas kaitannya di bidang dakwah, pendidikan, serta kepentingan umat Muslim (Agustina, 2011).

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) sebagai penyelenggara ziswaf tingkat negara. Lembaga pemerintah non-struktural bersifat independen serta bertanggung jawab atas Presiden melalui Menteri Agama. BAZNAS dengan pemerintah bertanggung jawab atas mengawasi penyelenggaraan zakat berdasarkan Syariat Islam, dapat dipercaya, manfaat, secara keadilan, kepastian hukum, integritas serta akuntabilitas. Sesuai dengan visinya, BAZNAS bertujuan menjadi pusat zakat yang berkualitas dan kredibel (Wibowo & Pali, 2020).

Selain BAZNAS, pemberdayaan masyarakat juga dapat diakses melalui lembaga amil zakat LAZISNU dan LAZISMU. Lazisnu sebagai organisasi amil zakat infaq dan sedekah Nahdlatul Ulama berperan penting dalam menghimpun donasi dan menyalurkan dana zakat kepada masyarakat dalam mengentaskan kemiskinan. Melalui program-program yang dibentuk oleh Lazisnu, misalnya bakti sosial, biaya pendidikan, pemberdayaan ekonomi, dan lainnya (Sugita dkk., 2020).

Sedangkan Lazismu sebagai lembaga amil Muhammadiyah, yang telah diakui pemerintah sejak tahun 2002 dengan pengelolaan sistem modern. Kemudian, pada tahun 2019 Lazismu mendapatkan penghargaan sebagai lembaga filantropi Islam peduli ekonomi umat dari Majelis Ulama Indonesia. Pendirian Lazismu juga merupakan lembaga pengelola zakat administratif modern yang dapat menghantarkan zakat untuk memecahkan masalah sosial masyarakat yang terus berkembang (Hakim, 2020).

Sedangkan Dompot Dhuafa juga dianggap sebagai amil zakat secara modern yang kreatif atas munculnya pelayanan yang digunakan meningkatkan lembaga tersebut. Selain teknologi yang semakin modern, terobosan inovasi harus menyesuaikan dengan perkembangan masyarakat. Masyarakat lebih berpihak pada kegiatan sederhana dalam aktivitas sehari-hari, seperti berbelanja online, memilih transportasi online, membayar zakat, dan tentunya memilih hal-hal yang sederhana, serta dapat diandalkan (Hidayat & Mukhlisin, 2020).

Pemberdayaan masyarakat sebagai upaya membantu masyarakat mengembangkan kemampuannya sendiri agar mampu memecahkan masalah. Dengan demikian, pemberdayaan bertujuan untuk mendorong terciptanya kekuatan dan kapasitas kelembagaan masyarakat agar mampu mengelola secara mandiri berdasarkan kebutuhan masyarakat dan mampu mengatasi tantangan permasalahan di masa mendatang (Bahjatulloh, 2016).

Dari berbagai definisi diatas, studi ini fokus pada lembaga filantropi yakni Aksi Cepat Tanggap (ACT). Lembaga filantropi Aksi Cepat Tanggap (ACT) berdiri pada 21 April 2005 yang berfokus pada sektor sosial kemanusiaan. Memperluas program-program sosial kemanusiaan, ACT meningkatkan aktivitas sosialnya dengan melaksanakan beberapa program tanggap darurat, program pemulihan bencana, peningkatan kesejahteraan masyarakat, serta program melalui qurban, zakat dan wakaf. Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) juga secara rutin melaporkan atas laporan keuangan kepada para pemberi donasi serta pemangku kepentingan lembaga lain pada media massa (Irfan dkk., 2021).

## **2.2. Hasil Penelitian Yang Relevan**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya serta dijadikan sebagai acuan penelitian. ini adalah beberapa literatur atau bahan bacaan penelitian terdahulu yang kaitannya dengan pengaruh kualitas layanan dan kepatuhan syariah terhadap perilaku sosial, yaitu:

**Tabel 2.1**  
Penelitian yang Relevan

Nama	Penelitian	Hasil
Luqman Nurhisam (2016)	Kepatuhan Syariah ( <i>Sharia Compliance</i> ) dalam Industri Keuangan Syariah	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Dewan Pengawas sebagai pemegang otoritas pengawasan terhadap kepatuhan syariah ( <i>sharia compliance</i> ), memiliki tanggungjawab yang diatur pada aturan hukum. Kedudukan Dewan Pengawas Syariah sangat berpengaruh terwujudnya kepatuhan syariah ( <i>sharia compliance</i> ) yang sebagai syarat utama keberadaan industri keuangan syariah.
Alfi Syahri Lubis Nur Rahmah Andayani (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) Terhadap Kepuasan Pelanggan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.



<p>Maya Dewi Hanggraningrum Tita Hariyanti Achmad Rudijanto  (2017)</p>	<p>The Effect of Service Quality on Outpatient Satisfactio</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.</p>
<p>Irma Nuraeni  (2018)</p>	<p>Pemberdayaan Potensi Sosial Masyarakat Muslim Melalui Yayasan Aksi Cepat Tanggap (ACT) Bandung</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat telah mengerti bagaimana visi dan misi yayasan, kemudian tumbuh kepercayaan tinggi yang diberikan masyarakat kepada Aksi Cepat Tanggap (ACT), dan lembaga-lembaga berkembang menjadi besar dari donasi masyarakat yang begitu massif.</p>
<p>Abdiannur Nico Arifin  (2019)</p>	<p>Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Inisiatif Zakat Indonesia (Izi) Kalimantan Timur</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan secara simultan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan Muzakki pada Inisiatif Zakat Indonesia (IZI). Kemudian secara parsial variabel jaminan mempunyai</p>

		pengaruh secara signifikan serta dominan terhadap kepuasan Muzakki Inisiatif Zakat Indonesia (IZI).
Muhammad Dzakir Izzatul Islam Shinta Melzattia Mas Rangga Cili (2019)	Akuntabilitas Laporan Keuangan Lembaga Pengelola Zakat: Kepatuhan Syariah, Transparansi, dan Peran Teknologi Informasi	Hasil penelitian menunjukkan pengaruh namun tidak signifikan dari aspek transparansi sekaligus peran teknologi informasi dengan akuntabilitas laporan keuangan, lembaga zakat tetap harus memenuhi kedua aspek tersebut agar mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.
Maris Agung Triandewo Yustine (2020)	Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen	Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif kepercayaan pada loyalitas, adanya pengaruh positif kualitas layanan pada kepercayaan, terdapat pengaruh positif kualitas layanan pada citra perusahaan, namun tidak adanya

		pengaruh positif kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas.
Hartina Husein Sartika Wali (2020)	Analisis Kepatuhan PSAK No. 109 Akuntansi Zakat, Infak Dan Sedekah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan atas kepatuhan terhadap konsep pengakuan dan pengukuran zakat pada Badan Amil Zakat Provinsi Maluku sudah sesuai dengan PSAK Syariah 109. Sementara penerapan atas konsep pengakuan dan pengukuran infak/sedekah pada Badan Amil Zakat Provinsi Maluku belum sepenuhnya sesuai dengan PSAK Syariah 109.
Waode Maratun Shaleha Nur Azizah Rasudu Riez Kifli Kolewora	Peran Nilai Islami terhadap Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan dan Komitmen Sebagai Variabel Intervening	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut fisik Islami dan atribut secara non fisik Islami tidak berpengaruh positif terhadap adanya kepuasan kerja. <i>Islamic belief</i> memiliki

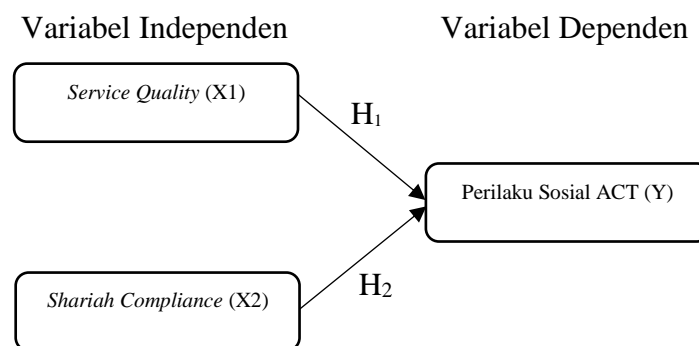
(2021)		<p>pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap afektif komitmen dan afektif komitmen berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan didalam islami.</p>
<p>Iin Sofiyani Agus Kristiyono (2021)</p>	<p>Analisis Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Layanan dan Religiusitas terhadap Keputusan Muzaki Membayar Zakat dengan Minat sebagai Variabel Moderating</p>	<p>Hasil penelitian menyatakan bahwa citra Lembaga dan religiusitas tidak dipengaruhi oleh keputusan muzaki untuk membayar zakat, sedangkan kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan muzaki untuk membayar zakat. Penelitian juga menjelaskan adanya minat memoderasi pengaruh citra Lembaga, kualitas layanan, dan religiusitas, terhadap keputusan muzaki atas membayar zakat di LazisMu Cabang Suruh.</p>

<p>Denny Maulana Pratama Soni Akhmad Nulhaqim Gigin Ginanjar (2022)</p>	<p>Manajemen Sistem Informasi dan Pemanfaatannya pada Organisasi Pelayanan Kemanusiaan ACT Kabupaten Bandung Barat</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aksi Cepat Tanggap Kabupaten Bandung Barat sebagai organisasi pelayanan kemanusiaan yang telah menggunakan manajemen sistem informasi untuk kepentingan organisasi, baik secara internal maupun eksternal dalam memberikan pelayanan kepada penerima manfaat.</p>
<p>Citra Permatasari Nurul Huda (2022)</p>	<p>Analisis Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzaki</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif variabel kualitas pelayanan secara langsung terhadap variabel loyalitas muzaki namun tidak signifikan. Kualitas pelayanan memiliki peran yang tidak terlalu besar dengan mendukung kepuasan muzaki dalam mempengaruhi loyalitas muzaki.</p>

### 2.3. Kerangka Berfikir

Berdasarkan teori yang telah diuraikan, gambaran mengenai penyusunan penelitian, maka diperlukan suatu kerangka pemikiran. Untuk mengetahui hubungan serta kaitannya antara variabel pada penelitian, sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
Kerangka Berfikir



### 2.4. Hipotesis

Hipotesis sebagai suatu pernyataan atau asumsi dari suatu permasalahan, yang kebenarannya masih lemah sehingga perlunya diuji sesuai data. Penelitian membutuhkan dugaan yang valid agar peneliti dapat mengidentifikasi teknik untuk menguji hipotesis (Yuliawan, 2021). Hipotesis dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

$H_1$  : *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku sosial aksi cepat tanggap (ACT) di Indonesia.

$H_2$  : *Shariah compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku sosial aksi cepat tanggap (ACT) di Indonesia.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Waktu dan Wilayah Penelitian**

Waktu pada penelitian diawali dengan adanya penyusunan proposal skripsi pada bulan September 2022 hingga selesai penelitian. Sedangkan untuk tempat wilayah penelitian, dilakukan pada masyarakat yang berdomisili atau bertempat tinggal di Soloraya (Surakarta, Boyolali, Sukoharjo, Karanganyar, Wonogiri, Sragen dan Klaten).

### **3.2. Jenis Penelitian**

Jenis pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Kasiram (2008:149), konsep dari penelitian kuantitatif ialah pencarian pengetahuan berdasarkan data-data dalam bentuk angka guna sebagai instrument untuk mengidentifikasi tentang hal-hal yang akan diketahui secara luas.

Peneliti menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* dan *Shariah Compliance* terhadap Perilaku Aksi Cepat Tanggap (ACT) di Indonesia. Agar penelitian ini relevan, maka peneliti menggunakan metode kuantitatif. Karena peneliti akan mengambil data dalam bentuk primer dan berbentuk angka sehingga peneliti perlu menggunakan penelitian kuantitatif.

### 3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2007:90), populasi sebagai bidang obyek dan subyek dengan ketentuan nilai, kemudian telah disusun peneliti guna dipahami serta ditarik kesimpulannya. Selanjutnya populasi pada penelitian ini yaitu masyarakat berdomisili atau bertempat tinggal di Soloraya (Surakarta, Boyolali, Sukoharjo, Karanganyar, Wonogiri, Sragen dan Klaten).

#### 3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2007:91), sampel adalah bagian jumlah dan nilai ketentuan pada suatu populasi pada penelitian. Kemudian sampel pada penelitian didasarkan pada metode *purposive sampling* untuk masyarakat berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah Soloraya. Untuk menilai besar sampel sehingga peneliti menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (Nxe^2)}$$

Dimana:

n = Jumlah elemen/ anggota sampel

N = Jumlah elemen/ anggota populasi

e = Error level (tingkat kesalahan) (10% atau 0,1)



Perhitungan sampelnya yaitu:

$$n = \frac{7.821.068}{1 + (7.821.068 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{7.821.068}{78.211,68}$$

$$n = 99,99$$

Berdasarkan hasil perhitungan sampel diatas, diketahui jumlah sampel sebesar 99,99 dan dapat dibulatkan 100.

### 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dalam menentukan sampel berdasar atas beberapa pertimbangan sehingga layak dijadikan sampel (Sugiyono, 2007). Pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sebab peneliti sudah menyusun kriteria-kriteria tertentu sejak awal penelitian. Berdasarkan teknik tersebut, kriteria responden yang akan mengisi kuesioner adalah:

1. Masyarakat yang berdomisili atau bertempat tinggal di Soloraya (Surakarta, Boyolali, Sukoharjo, Karanganyar, Wonogiri, Sragen dan Klaten).
2. Pernah berdonasi minimal 1x pada lembaga filantropi Aksi Cepat Tanggap (ACT).

**Tabel 3.1**  
Presentase teknik pengambilan sampel

Wilayah	Jumlah penduduk (jiwa)	Sampling	Presentase (%)
Surakarta	522.729	7	6,6%
Karanganyar	938.808	12	12,4%
Sragen	1.005.659	13	12,8%
Wonogiri	1.069.659	13	13,6%
Boyolali	1.070.247	14	13,8%
Klaten	1.260.506	16	16,1%
Sukoharjo	1.953.460	25	24,9%
Total	7.821.068	100	100%

*Sumber: Badan Pusat Statistik Tahun 2021*

Berdasarkan Tabel 3.1 mengenai presentase teknik pengambilan sampel, peneliti sejauh ini belum menemukan data jumlah donatur dalam setiap wilayah di Soloraya. Oleh karena itu, peneliti merujuk pada data jumlah penduduk (jiwa) di wilayah Soloraya untuk diadaptasi sebagai penentu pengambilan sampel pada penelitian ini. Data jumlah penduduk (jiwa) yang lebih besar di setiap wilayah Soloraya memiliki potensi atau peluang yang lebih banyak berdonasi pada lembaga filantropi Islam Aksi Cepat Tanggap (ACT).

### **3.4. Data dan Sumber Data**

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Husein Umar (2013), data primer dapat diartikan sebagai data yang didapat pada sumber utama, berasal dari individu atau perseorangan. Sumber data primer ialah hasil dari keseluruhan pengisian angket dari responden yaitu pada masyarakat yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah Soloraya. Peneliti menyebarkan daftar pernyataan atau kuesioner dengan menggunakan *google form*.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2007:142), kuesioner sebagai suatu cara atau alat pengumpul data dengan cara menyebarkan beberapa pertanyaan atau pernyataan secara tertulis dan diberikan pada responden untuk dijawab secara fakta sebenarnya.

Kuesioner juga dapat digunakan untuk memperoleh informasi pribadi seperti sikap, pendapat, dan keinginan responden. Idealnya, semua responden bersedia untuk melengkapi pertanyaan atau data yang terdapat dalam kuesioner. Tingkat respons 100% berarti semua kuesioner yang dibagikan kepada responden dikembalikan kepada peneliti dalam kondisi baik untuk dianalisis lebih lanjut (Pujihastuti, 2010).

Pada penyusunan kuesioner, masing-masing variabel kemudian di jelaskan menjadi beberapa indikator yang kemudian diubah menjadi sebuah pertanyaan atau pernyataan. Sehingga guna menjawab atas butir pertanyaan

atau pernyataan diukur menggunakan pengukuran skala *linkert*. Jawaban dari keseluruhan pernyataan tersebut memiliki gradasi atau nilai “sangat setuju” hingga “sangat tidak setuju”. Skor yang diberikan adalah sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS) = skor 5

Setuju (S) = skor 4

Ragu-ragu (RR) = skor 3

Tidak Setuju (TS) = skor 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = skor 1

Kemudian hasil data yang didapatkan pada penelitian berupa skor yang didapat dari pembagian kuesioner. Kemudian pada penelitian ini kuesioner dibentuk *google form* agar memudahkan responden untuk mengisi kuesioner serta memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data yang akan dikehendaki. Kemudian setelah kuesioner berbentuk *google form* peneliti mengirim ke salah satu pihak MRI (Masyarakat Relawan Indonesia) atau dikenal sebagai organisasi kemanusiaan yang sering berkolaborasi dengan lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) di setiap wilayah Boyolali, Sragen, Surakarta, Klaten, dan Sukoharjo untuk dibantu disebarluaskan baik melalui chat pribadi atau grup WhatsApp. Selain itu peneliti juga dibantu oleh salah satu relawan BMT, serta beberapa followers Instagram Aksi Cepat Tanggap (ACT).

### 3.6. Variabel Penelitian

Variabel pada penelitian ini terdiri dari variabel dependen dan variabel independen sebagai berikut:

#### 1. Variabel Dependen

Variabel dependen atau terikat (terpengaruh) adalah variabel yang digunakan sebagai faktor yang dipengaruhi satu atau lebih variabel (Nasution, 2017). Kemudian pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah perilaku sosial Aksi Cepat Tanggap (ACT) di Indonesia (Y).

#### 2. Variabel Independen

Variabel independen atau bebas (mempengaruhi) adalah variabel yang dapat mempengaruhi atau yang menjadi penyebab atas perubahan atau timbulnya variabel dependen (Ulfa, 2021). Kemudian pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah *Service Quality* (X1) dan *Shariah Compliance* (X2).

### 3.7. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel sebagai suatu definisi dari variabel yang dirumuskan atas dasar sifat-sifat variabel yang dipelajari. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Penelitian	Indikator
---------------------	---------------------	-----------

<p><i>Service Quality (X1)</i></p>	<p>Kualitas pelayanan adalah perbedaan antara kinerja pelayanan saat ini dan kinerja layanan yang diharapkan oleh suatu lembaga syariah kepada masyarakat dengan memberikan jaminan keamanan, kemudahan, empati, dan keamanan dalam memenuhi harapan masyarakat sesuai prinsip syariah Islam.  (Amarin &amp; Wijaksana, 2021)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan sarana prasarana</li> <li>2. Kemampuan mewujudkan janji</li> <li>3. Ketelitian, keamanan, kesopanan, serta sikap amanah</li> <li>4. Menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat</li> <li>5. Kemudahan hubungan, kenyamanan, serta perhatian penuh</li> </ol>
<p><i>Shariah Compliance (X2)</i></p>	<p>Kepatuhan syariah sebagai suatu prinsip kepatuhan atau ketaatan lembaga syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. Salah satu cara menunjukkan kepatuhan syariah dengan melakukan pengungkapan kepatuhan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dana zakat dihitung, dicairkan dan diadministrasikan sesuai dengan aturan Islam</li> <li>2. Semua transaksi dan aktivitas ekonomi dilaporkan sesuai</li> </ol>

	<p>syariah pada laporan tahunan yang telah dipublikasikan. (Arifah dkk., 2022)</p>	<p>dengan standar akuntansi syariah</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Lingkungan sekitar dan budaya sekitar sesuai dengan Syariat Islam</li> <li>4. Kegiatan usaha yang akan dibiayai tidak boleh melanggar syariat Islam</li> <li>5. Sumber dana berasal dari sumber yang halal serta sah sesuai syariat Islam</li> </ol>
<p>Perilaku Sosial ACT (Y)</p>	<p>Perilaku sosial sebagai suatu aktivitas fisik dan psikis seseorang dengan orang lain dengan maksud untuk memenuhi tuntutan diri dengan orang lain sesuai dengan tuntutan kegiatan di lingkungan sekitar. (Siswati dkk., 2018)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perilaku kerja sama</li> <li>2. Perilaku saling menghormati</li> <li>3. Perilaku tidak mengganggu hak orang lain</li> </ol>

### **3.8. Teknik Analisis Data**

Analisis data sebagai salah satu proses penelitian yang dilakukan setelah memperoleh semua data yang diperlukan untuk membantu peneliti menjawab permasalahan yang ditelitinya. Hasil analisis data selanjutnya diinterpretasikan dan ditarik kesimpulan (Qomari, 2009).

Pengolahan data yang digunakan pada penelitian ini dibantu melalui aplikasi SPSS for windows versi 25.0. Peneliti menggunakan aplikasi SPSS dengan tujuan guna melakukan pengujian statistik yaitu: uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, serta uji regresi.

#### **3.8.1. Uji Instrumen Data**

Instrumen data dapat diartikan sebagai alat pengukuran guna mrngumpulkan data, pengolahan data, menganalisa serta menghasilkan data secara objektif dengan maksud untuk menyelesaikan suatu masalah serta menilai suatu hipotesis. Guna memperoleh hasil keadaan atau fakta, maka tentu perlunya suatu instrument yang valid serta konsisten dan tepat saat memberikan data (Yusup, 2018).

##### **1. Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2016:267), ialah ketetapan antar data pada obyek penelitian dengan penjelasan peneliti. Jadi, pengujian validitas data digunakan guna melihat valid tidaknya kuesioner. Kemudian pada penelitian ini menggunakan butir pertanyaan atau pernyataan yang diharapkan mampu menerangkan variabel yang akan diukur.



## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2016:267-268), pengujian reliabilitas untuk memastikan responden memiliki jawaban yang konsisten dalam melakukan pengisian kuesioner. Jadi, pengujian reliabilitas digunakan untuk mengukur seberapa jauh hasil pengukuran penelitian dipercaya. Reliabilitas pada variabel yang dibentuk dari pernyataan atau pertanyaan dapat disimpulkan baik ketika bernilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,7$ .

### 3.8.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan peneliti meliputi: uji normalitas, multikolenieritas, dan heterokedastisitas.

#### 1. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2011:173), uji normalitas dilakukan guna melihat dan menilai pada model regresi variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal atau tidak. Metode uji normalitas ialah menilai penyebaran data dengan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*. Residual berdistribusi normal apabila nilai signifikansi  $> 0,05$ .

#### 2. Uji Multikolinearitas

Menurut Imam Ghozali (2011:105), Uji multikolinearitas digunakan melihat serta mengukur model regresi ketika korelasi antar variabel bebas. Model regresi dianggap baik ketika tidak adanya korelasi diantara variabel bebas. Guna menilai multikolinearitas dengan cara

melihat nilai VIF masing-masing variabel bebas, jika nilai VIF  $< 10$  dan mempunyai angka *tolerance* lebih besar dari 0,10, maka dapat diartikan data bebas dari gejala multikolonieritas.

### 3. Uji Heterokedastisitas

Menurut Imam Ghozali (2011:139), Uji heteroskedastisitas digunakan guna menilai pada model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara pengujiannya menggunakan Spearman dengan teknik meregresikan antar variabel bebas terhadap *absolute residual*. *Residual* ialah selisih antar nilai pengamatan dengan nilai prediksi dan *absolut* disebut nilai mutlak. Ketika variasi residual suatu pengamatan ke pengamatan yang berbeda, sehingga dianggap heterokedastisitas.

### 3.8.3. Uji Ketepatan Model

#### 1. Uji F

Menurut Ghozali (2018:98) uji statistik F pada dasarnya untuk melihat apakah keseluruhan variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

#### 2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi dipakai guna menilai sejauh mana ketepatan variabel independen menerangkan variabel dependen. Koefisien determinasi adalah antara 0 sampai 1. Pengujian R Square yang

digunakan yaitu ketika signifikansi  $< 0,05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (Janie, 2012).

#### 3.8.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan guna melihat serta menilai adakah pengaruh variabel bebas dengan jumlah lebih dari satu terhadap satu variabel terikat (Janie, 2012). Pengujian ini guna menilai seberapa berpengaruh variabel bebas yaitu: *Service Quality* ( $X_1$ ), *Shariah Compliance* ( $X_2$ ) dan variabel terikat yaitu Perilaku Sosial ACT ( $Y$ ). Persamaan atas regresi linear berganda ditulis yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$Y$  = Perilaku Sosial ACT

$a$  = Konstanta

$b_1$  = Koefisien Regresi  $X_1$

$b_2$  = Koefisien Regresi  $X_2$

$X_1$  = *Service Quality*

$X_2$  = *Shariah Compliance*

$e$  = Standard Error

#### 3.8.5. Uji Hipotesis (Uji t)

Menurut Ghozali (2018:98), uji statistik t digunakan guna menilai sejauh mana adanya pengaruh dari variabel independen saat menerangkan variabel dependen. Kemudian langkah pengujian hipotesis sebagai berikut:

### Pengujian X terhadap Y

- a. Menentukan mengenai hipotesis (Uji t)

H<sub>0</sub>: Artinya tidak adanya pengaruh signifikan X terhadap Y

H<sub>a</sub>: Artinya adanya pengaruh signifikan X terhadap Y

- b. Menentukan pada level *significance* ( $\alpha$ ) = 0,05

- c. Hasil akhir

H<sub>0</sub>: Diterima ketika probabilitas > 0,05

H<sub>0</sub>: Ditolak ketika probabilitas < 0,05

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Lembaga Filantropi Aksi Cepat Tanggap (ACT)**

Lembaga filantropi Aksi Cepat Tanggap (ACT) secara pemerintah sebagai lembaga yang beroperasi di lingkup sosial serta kemanusiaan pada 21 April 2005. Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) berfokus membantu mensejahterakan sesama umat di beberapa wilayah daerah yang sedang tertimpa musibah, kemudian peningkatan masyarakat, serta program spiritual seperti halnya Qurban, Zakat dan Wakaf. Secara lokal, lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) menciptakan Kerjasama atau kolaborasi ke berbagai daerah baik dalam bentuk relawan sukarela dalam wadah MRI atau Masyarakat Relawan Indonesia maupun dalam bentuk jaringan kantor cabang Aksi Cepat Tanggap (ACT) (Nurhalim dkk., 2022).

Wilayah kerja lembaga ACT secara global diawali dengan adanya peristiwa isu-isu kemanusiaan dibelahan dunia seperti halnya kejadian atau bencana alam, kelaparan, kekeringan, kemiskinan serta penghakiman terhadap adanya beberapa kelompok minoritas. Namun dengan munculnya dugaan penyelewengan dana umat yang diterima secara langsung mantan petinggi Aksi Cepat Tanggap (ACT), yang bermula adanya Majalah Tempo dengan judul “Kantong Bocor Dana Umat” pada 2 Juli 2022. Sehingga Kementerian Sosial mencabut izin atas kegiatan ataupun operasi lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) dengan keputusan diambil setelah ditemukannya adanya pelanggaran aturan sebagai penyelenggara pengumpulan uang dan barang (PUB).

## 4.2. Pengujian dan Hasil Analisis Data

### 4.2.1. Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini adalah masyarakat berdomisili atau bertempat tinggal di Soloraya serta pernah berdonasi minimal 1x pada lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) sebanyak 100 responden. Sebelum dilakukan uji data dan analisis data, perlu disampaikan beberapa informasi yang berkaitan dengan gambaran responden. Diharapkan dengan adanya gambaran karakteristik responden dapat memberikan gambaran mengenai kondisi responden.

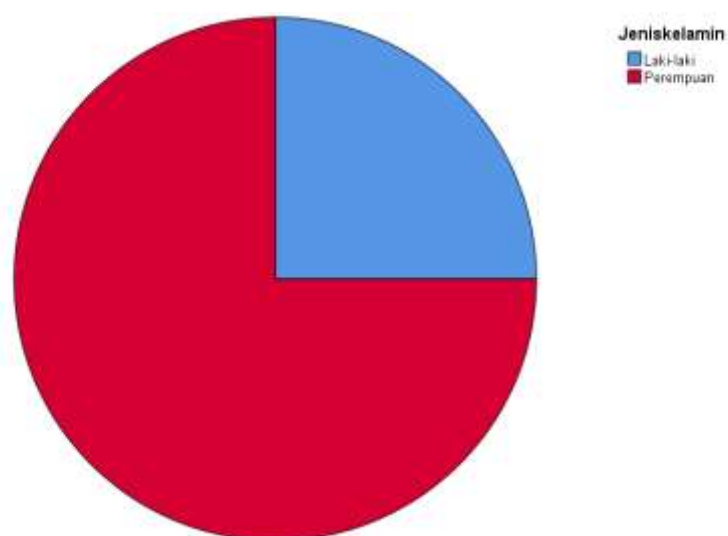
#### 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**  
Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Presentase (%)
1	Laki-laki	25	25%
2	Perempuan	75	75%
Jumlah		100	100%

*Sumber: Data primer diolah (2022)*

**Gambar 4.1**  
Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin



*Sumber: Data primer diolah (2022)*

Dari Tabel 4.1 Gambar 4.1 di atas dapat dilihat keseluruhan jumlah responden sebanyak 100. Jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 25 responden, yang mewakili 25% dari total sampel. Sedangkan, jumlah responden yang berjenis perempuan sebanyak 75 responden, yang mewakili 75% dari keseluruhan sampel penelitian. Berdasarkan hasil tersebut ditarik kesimpulan bahwa jumlah responden perempuan memiliki jumlah yang lebih banyak dari pada jumlah responden laki-laki.

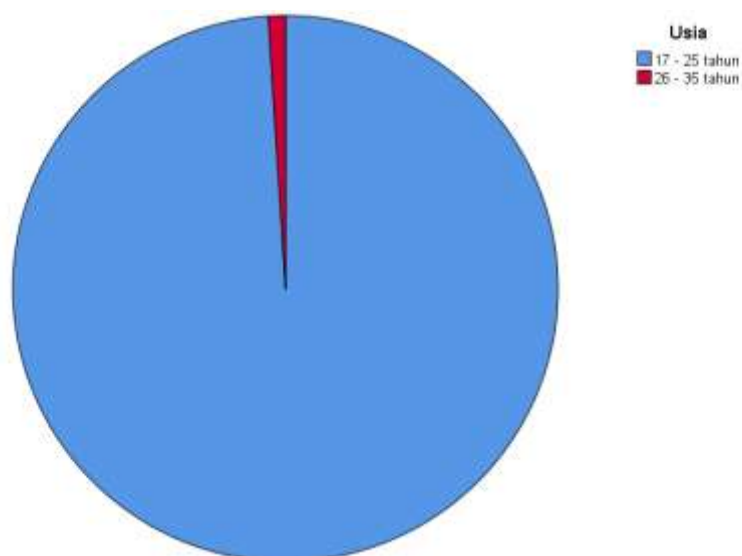
## 2. Karakteristik Berdasarkan Usia

**Tabel 4.2**  
Karakteristik Responden Menurut Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1	17 – 25	99	99%
2	26 – 35	1	1%
3	>35 tahun	-	-
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer diolah (2022)

**Gambar 4.2**  
Karakteristik Responden Menurut Usia



Sumber: Data primer diolah (2022)

Dari Tabel 4.2 Gambar 4.2 di atas dapat dilihat bahwa responden yang berusia 17 sampai 25 tahun sebanyak 99 responden, yang mewakili 99% dari total sampel. Sedangkan, responden yang berusia 26 sampai 35 tahun sebanyak 1 responden, yang mewakili 1% dari keseluruhan sampel penelitian. Berdasarkan hasil tersebut ditarik kesimpulan bahwa jumlah responden yang berusia 17 sampai 25 tahun memiliki jumlah banyak dari pada jumlah responden usia 26 sampai 35 tahun lebih.

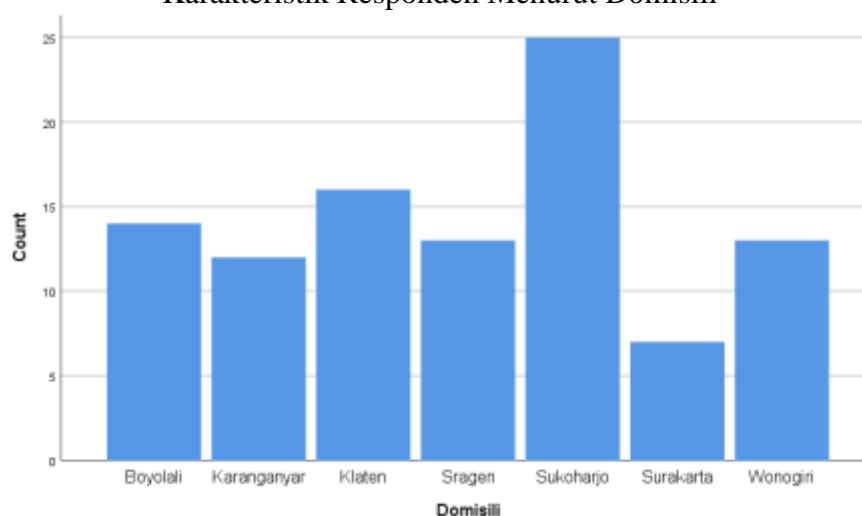
### 3. Karakteristik Berdasarkan Domisili

**Tabel 4.3**  
Karakteristik Responden Menurut Domisili

No	Domisili	Jumlah	Presentase (%)
1	Surakarta	7	7%
2	Karanganyar	12	12%
3	Sragen	13	13%
4	Wonogiri	13	13%
5	Boyolali	14	14%
6	Klaten	16	16%
7	Sukoharjo	25	25%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer diolah (2022)

**Gambar 4.3**  
Karakteristik Responden Menurut Domisili



Sumber: Data primer diolah (2022)



Dari Tabel 4.3 Gambar 4.3 di atas dapat dilihat responden domisili Surakarta sebanyak 7 responden, yang mewakili 7% dari seluruh sampel. Karanganyar 12 responden, yang mewakili 12% dari seluruh sampel. Sragen sebanyak 13 responden, yang mewakili 13% dari seluruh sampel. Wonogiri sebanyak 13 responden, yang mewakili 13% dari seluruh sampel. Boyolali sebanyak 14 responden, yang mewakili 14% dari seluruh sampel. Klaten 16 responden, yang mewakili 16% keseluruhan. Sedangkan Sukoharjo sebanyak 25 responden, yang mewakili 25% dari keseluruhan. Hasil tersebut ditarik kesimpulan domisili Sukoharjo terdapat jumlah lebih banyak dibandingkan domisili lainnya.

#### **4.2.2. Pengujian Instrumen Penelitian**

Uji instrumen penelitian yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan untuk menilai apakah alat yang telah disusun oleh peneliti layak digunakan untuk alat ukur. Pengujian dilakukan terhadap angket dilakukan dengan bantuan SPSS 25.

##### **1. Hasil Uji Validitas**

Tujuan dari adanya uji ini guna menilai seberapa jauh kelayakan alat ukur untuk mencapai fungsinya. Untuk menilai taraf validitas pada setiap pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner yang selanjutnya hasilnya akan dibandingkan  $r_{tabel}$  dengan  $r_{hitung}$ , dimana taraf signifikans 5%. Jika hasilnya  $r_{tabel} < r_{hitung}$  maka dianggap valid dan sebaliknya, ketika hasilnya  $r_{tabel} > r_{hitung}$ , maka dianggap tidak valid. Hasil pengujian uji validitas yaitu:

a. Variabel *Service Quality*

**Tabel 4.4**  
Hasil Uji Validitas Pernyataan

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
KP1	0,493	0,196	Valid
KP2	0,440	0,196	Valid
KP3	0,676	0,196	Valid
KP4	0,612	0,196	Valid
KP5	0,475	0,196	Valid
KP6	0,502	0,196	Valid
KP7	0,438	0,196	Valid
KP8	0,562	0,196	Valid
KP9	0,543	0,196	Valid
KP10	0,640	0,196	Valid

Sumber: Data primer diolah (2022))

Dari Tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa hasil olah data pada penelitian dengan menggunakan SPSS 25.0, dapat disimpulkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  untuk keseluruhan variabel *Service Quality* ( $X_1$ ) lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,196 atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , hal ini berarti seluruh pernyataan variabel *Service Quality* dikatakan valid.

b. Variabel *Shariah Compliance*

**Tabel 4.5**  
Hasil Uji Validitas Pernyataan

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
KS1	0,687	0,196	Valid
KS2	0,552	0,196	Valid
KS3	0,572	0,196	Valid
KS4	0,573	0,196	Valid
KS5	0,715	0,196	Valid
KS6	0,586	0,196	Valid
KS7	0,684	0,196	Valid
KS8	0,519	0,196	Valid
KS9	0,631	0,196	Valid
KS10	0,520	0,196	Valid

Sumber: Data primer diolah (2022)

Dari Tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa hasil olah data pada penelitian dengan menggunakan SPSS 25.0, dapat disimpulkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  untuk keseluruhan

variabel *Shariah Compliance* ( $X_2$ ) lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,196 atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , hal ini artinya seluruh pernyataan variabel *Shariah Compliance* dapat dikatakan valid.

c. Variabel Perilaku Sosial

**Tabel 4.6**  
Hasil Uji Validitas Pernyataan

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
PS1	0,793	0,196	Valid
PS2	0,508	0,196	Valid
PS3	0,596	0,196	Valid
PS4	0,577	0,196	Valid
PS5	0,793	0,196	Valid
PS6	0,691	0,196	Valid

Sumber: Data primer diolah (2022)

Dari Tabel 4.6 di atas dapat dilihat bahwa hasil olah data dengan menggunakan SPSS 25.0, dapat disimpulkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  untuk keseluruhan variabel Perilaku Sosial (Y) lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,196 atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , hal ini berarti seluruh pernyataan variabel Perilaku Sosial dikatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik *cronbach's alpha*. Pertanyaan kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach alpha*  $> 0,7$  maka item pernyataan atas variabel yang diteliti adalah reliabel. Uji reliabilitas selengkapnya sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
<i>Service Quality</i>	0,724	Reliabel
Shariah Compliance	0,807	Reliabel
Perilaku Sosial	0,732	Reliabel

Sumber: Data primer diolah (2022)

Dari Tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa hasil pengujian reliabilitas terhadap kuesioner terdapat koefisien reliabilitas antara 0,724 sampai 0,807 dimana keseluruhan nilai tersebut lebih besar dari 0,7. Maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan kuesioner pada penelitian ini reliabel atau dapat dikatakan dipercaya dan dapat dijadikan sebagai alat pengumpulan data.

#### 4.2.3. Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Normalitas

Pengujian ini guna menilai model regresi nilai residual terdistribusi normal dan tidaknya. Pada penelitian memakai pendekatan *kolmogorov smirnov* guna uji normalitas. Data dikatakan terdistribusi normal, ketika nilai sig (signifikansi) > 0,05. Uji normalitas *kolmogorov swirnov* selengkapnya sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.28001401
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.060
	Negative	-.047
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas dapat dinyatakan bahwa nilai *Asymp sig* sebesar 0.200 lebih besar dari 0,05, sehingga dapat diartikan bahwa cara ini menunjukkan hasil yang baik serta dapat dikatakan data residual normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini guna menilai ada tidaknya adanya korelasi antara variabel independen pada model regresi. Uji multikolinearitas untuk menilai adanya nilai *Tolerance* dan VIF. Data yang menjelaskan tidak ada masalah multikolinearitas ketika nilai *Tolerance*  $> 0.10$  dan nilai VIF  $< 10$ . Hasil pengujian multikolinearitas dengan nilai VIF dan *Tolerance* yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.359	2.783
	X2	.359	2.783

*Sumber: Data primer diolah (2022)*

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas dapat dilihat bahwa pada variabel *Service Quality* ( $X_1$ ) dengan nilai *tolerance*  $0,359 > 0,1$  dan nilai VIF  $2,783 < 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Service Quality* ( $X_1$ ) tidak terjadi multikolinearitas. Variabel *Shariah Compliance* dengan nilai *tolerance*  $0,359 > 0,1$  dan nilai VIF  $2,783 < 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Shariah Compliance* tidak ada terjadinya multikolinearitas.

### 3. Uji Heterokedastisitas

Pengujian heterokedastisitas guna mengetahui pada regresi adakah terjadi ketidaksamaan *variance* pada residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pada penelitian ini memakai pengujian spearman yang mengokeralasikan nilai residual dengan masing-masing variabel.

**Tabel 4.10**  
Hasil Uji Heterokedastisitas

			X1	X2	Unstandarized Residual
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	.765**	-.025
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.803
		N	100	100	100
	X2	Correlation Coefficient	.765**	1.000	.019
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.849
		N	100	100	100
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-.025	.019	1.000
		Sig. (2-tailed)	.803	.849	.
		N	100	100	100

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas dapat dilihat bahwa pada uji spearman dapat diketahui nilai sig pada *Service Quality* ( $X_1$ ) sebesar  $0,803 > 0,05$  maka dapat dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas. Kemudian pada nilai sig pada *Shariah Compliance* ( $X_2$ ) sebesar  $0,849 > 0,05$  maka dapat dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas.

#### 4.2.4. Uji Ketepatan Model

##### 1. Uji F (Uji Simultan)

Uji F guna menilai keseluruhan variabel independen diolah pada model terdapat pengaruh secara simultan dengan variabel dependen. Perhitungan yang didasarkan adanya perbandingan  $F_{hitung}$  dengan menilai tingkat signifikansinya serta menyamakan terhadap taraf signifikansi yang sudah disusun (5% atau 0,05).

**Tabel 4.11**  
Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	486.545	2	243.272	145.479	.000 <sup>b</sup>
	Residual	162.205	97	1.672		
	Total	648.750	99			

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas dapat dilihat pada tabel menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 145,479 dan nilai sig sebesar 0,000 jika dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  3,09 maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai sig  $< 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima, artinya variabel *Service Quality* ( $X_1$ ) dan *Shariah Compliance* ( $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Sosial ( $Y$ ). Sehingga dalam hal ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima.

##### 2. Uji $R^2$ (R Square)

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menilai sejauh mana ketepatan dari satu model regresi menguraikan variasi dari variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 dan 1, kriteria uji R Square digunakan yaitu apabila signifikansi  $< 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Uji R Square selengkapnya yaitu:

**Tabel 4.12**  
Hasil Uji Adjusted R<sup>2</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.866 <sup>a</sup>	.750	.745	1.293	1.996

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas dapat dilihat pada tabel menunjukkan hasil uji R Square untuk nilai *Adjusted R Square* diperoleh 0,745 yang artinya kemampuan variabel *Service Quality* (X<sub>1</sub>) dan *Shariah Compliance* (X<sub>2</sub>) menjelaskan variabel Perilaku Sosial (Y) sebesar 74,5% dan sisanya sebesar 25,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk model regresi dalam penelitian ini.

#### 4.2.5. Uji Regresi Linear Berganda

Pengujian regresi digunakan sebagai alat ukur hubungan antar dua variabel atau lebih, kemudian menunjukkan adanya hubungan dari variabel independen dan dependen. Perhitungan dalam analisis regresi linear berganda selengkapnya yaitu:

**Tabel 4.13**  
Hasil Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.726	1.561		-1.106	.272
	X1	.253	.063	.342	4.044	.000
	X2	.386	.058	.567	6.697	.000

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas dapat dilihat maka diperoleh hasil persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = -1.726 + 0,253X_1 + 0,386X_2$$



Dari hasil pengujian diatas menunjukkan hasil koefisien regresi dua variabel bebas ( $b_1$ ,  $b_2$ ) positif (+) artinya variabel *Service Quality* serta *Shariah Compliance* terpenuhi yang berpengaruh pada Perilaku Sosial yang berkibat meningkat, dan sebaliknya ketika bertanda negatif (-) artinya variabel *Service Quality* serta *Shariah Compliance* tidak terpenuhinya yang berakibat Perilaku Sosial menurun. Kemudian dari persamaan diatas dijelaskan bahwa:

1. Konstanta negatif yaitu sebesar -1.726 artinya ketika variabel *Service Quality* dan *Shariah Compliance* sama dengan nol (0) maka Perilaku Sosial mengalami penurunan.
2. Nilai koefisien *Service Quality* ( $X_1$ ) sebesar 0,253 dengan parameter positif, artinya hasil menjelaskan adanya penerapan *Service Quality* naik satu satuan sehingga besarnya Perilaku Sosial akan naik meningkat 0,253 satuan.
3. Nilai koefisien *Shariah Compliance* ( $X_2$ ) senilai 0,386 ketentuan positif, artinya menjelaskan hasil adanya penerapan *Shariah Compliance* naik satu satuan sehingga jumlahnya Perilaku Sosial akan meningkat 0,386 satuan.

#### **4.2.6. Uji Hipotesis (Uji t)**

Pengujian hipotesis (Uji t) digunakan untuk melihat sejauh mana adanya pengaruh satu variabel independen secara individual menjelaskan variabel dependen. Hasil pengujian dengan perbandingan antara nilai signifikansi masing-masing nilai t hitung koefisien regresi dengan taraf signifikansi yang sudah ditetapkan, yaitu sebesar 95% ( $\alpha = 0,05$ );  $N$  = jumlah sampel;  $k$  = jumlah variabel dependen dan independen.  $df = n - k = (100 - 3) = 97$ , sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar = 1,984.

**Tabel 4.14**  
Hasil Uji Hipotesis

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.726	1.561		-1.106	.272
	X1	.253	.063	.342	4.044	.000
	X2	.386	.058	.567	6.697	.000

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa:

1. Hasil analisis uji t diperoleh besarnya  $t_{hitung}$  untuk variabel *Service Quality* ( $X_1$ ) sebesar 4,044 dengan  $t_{tabel} = 1,984$  maka nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Sementara nilai signifikansi variabel *Service Quality*  $0,000 < \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak. Hal ini artinya *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Sosial (Y).
2. Hasil analisis uji t diperoleh besarnya  $t_{hitung}$  untuk variabel *Shariah Compliance* ( $X_2$ ) sebesar 6,697 dengan  $t_{tabel} = 1,984$  maka nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Sementara nilai signifikansi variabel *Shariah Compliance*  $0,000 < \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak. Hal ini artinya *Shariah Compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Sosial (Y).

#### 4.2.7. Pembahasan Hasil Analisis Data

Dalam penjelasan ini, peneliti menyampaikan beberapa hal mengenai profil donatur lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT). Hasil analisis data pada penelitian responden berdasarkan kuesioner, bahwa diketahui dari profil donatur ACT terbagi menjadi 3 aspek, yaitu:

##### 1. Donatur Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang ada, bahwa mayoritas donatur terbanyak adalah perempuan sebanyak 75 orang (75%), sedangkan responden laki-laki 25 orang (25%). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Manembu (2017) juga mengakui bahwa adanya perempuan cenderung lebih terlibat dalam upaya mewujudkan pembangunan serta kesejahteraan masyarakat daripada laki-laki, karena disebabkan adanya faktor internal dari diri perempuan. Namun dari sisi kuantitas laki-laki lebih berperan dalam praktik pergerakan pembangunan daripada perempuan yang sangat minim.

##### 2. Donatur Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang ada, dapat diketahui usia donatur mayoritas 17-25 tahun yaitu sebanyak 99 orang (99%), artinya bahwa usia tersebut masuk pada usia generasi Z yang dominan menggunakan *smartphone* di era kemajuan teknologi yang serba digital. Generasi Z dengan usia 17-25 tahun berkaitan langsung dengan teknik pengumpulan data penelitian yang menggunakan via *google form* yang disebarkan pada kalangan anak muda, sehingga peneliti memperoleh data responden sesuai fakta dan data yang ditemukan di lapangan. Sedangkan donatur dengan usia 26-35 tahun peneliti hanya menemukan satu orang saja (1%).

### 3. Donatur Berdasarkan Domisili

Berdasarkan data yang ada, dapat diketahui bahwa donatur pada lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) di Soloraya dikatakan merata di 7 wilayah (Surakarta, Boyolali, Sukoharjo, Karanganyar, Wonogiri, Sragen dan Klaten) terlepas dari sejak awal peneliti menyebarkan secara *purposive sampling*, namun peneliti mampu menemukan donatur di 7 wilayah tersebut.

Donatur pada domisili Sukoharjo sebanyak 25 orang (25%), Klaten sebanyak 16 orang (16%), Boyolali 14 orang (14%), Wonogiri 13 orang (13%), Sragen 13 orang (13%), Karanganyar 12 orang (12%), dan Surakarta 7 orang (7%). Meratanya donatur Aksi Cepat Tanggap (ACT) pada 7 wilayah di Soloraya tersebut, dapat dikatakan bahwa lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) dikenal secara merata serta pernah beroperasi di 7 wilayah di Soloraya tersebut. Sehingga menjadikan lembaga filantropi Aksi Cepat Tanggap (ACT) tersebar dengan baik dengan tujuan membantu adanya program tanggap darurat, pemulihan bencana, peningkatan kesejahteraan masyarakat, serta program qurban, zakat dan wakaf.

Kemudian berdasarkan hasil analisis data di atas, sehingga mampu menjawab rumusan masalah serta apakah ada pengaruh positif atau negatif secara signifikan. Bahwa adanya pengaruh positif yang artinya menunjukkan adanya perubahan yang lebih baik, sedangkan pengaruh negatif yang artinya menunjukkan perubahan ke arah yang lebih buruk. Sedangkan secara signifikan artinya sesuatu yang dianggap memberikan pengaruh atau dampak pada suatu hal. Secara pembahasan hasil analisis data yaitu:

### 1. Pengaruh *Service Quality* terhadap Perilaku Sosial

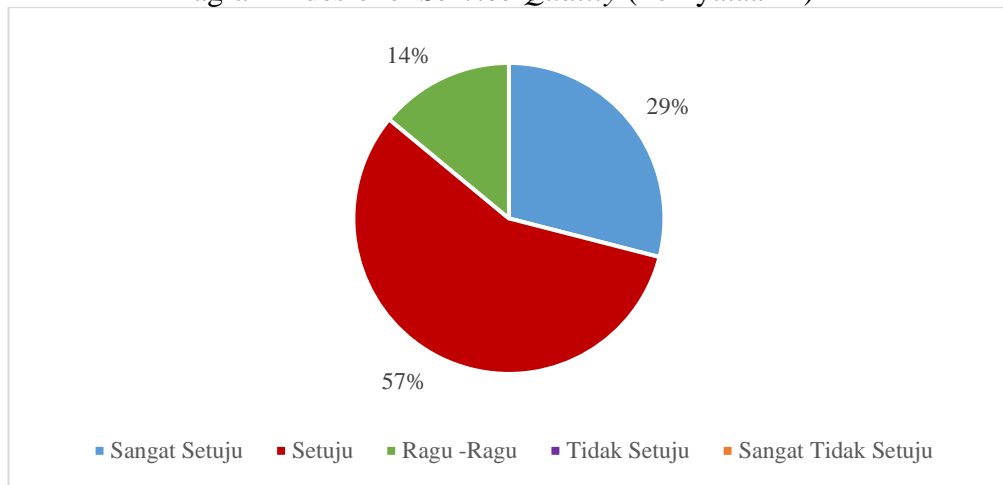
Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel *Service Quality* mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,044 lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,984 dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa menerima  $H_a$  atau menolak  $H_o$  sehingga variabel *Service Quality* secara parsial berpengaruh positif yang berarti adanya perubahan ke arah yang lebih baik dan signifikan dengan arti dengan meningkatkan penerapan *Service Quality* akan meningkatkan pula Perilaku Sosial pada lembaga tersebut.

Penelitian ini menerima hipotesis satu ( $H_1$ ) yang menjelaskan bahwa adanya penerapan *Service Quality* berpengaruh positif atau terdapat perubahan ke arah yang lebih baik dan signifikan yang memberikan pengaruh atau dampak terhadap Perilaku Sosial. Jadi semakin tinggi penerapan *Service Quality* maka semakin tinggi pula penerapan Perilaku Sosial dalam sebuah lembaga filantropi Islam.

Berikut ini merupakan diagram lingkaran yang peneliti tambahkan untuk memperkuat serta mendukung hasil penelitian yang diperoleh dari data kuesioner di lapangan variabel *Service Quality* dalam penelitian ini.

Diagram lingkaran untuk kuesioner *Service Quality* pernyataan 1 yang menyatakan, “Kondisi perlengkapan Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) dalam penggalangan dana layak digunakan” adalah sebagai berikut:

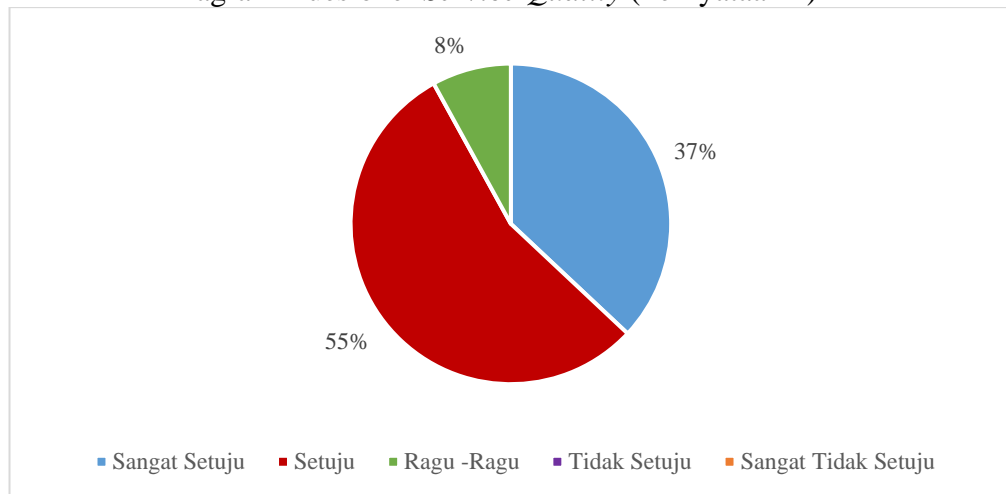
**Gambar 4.4**  
Diagram Kuesioner *Service Quality* (Pernyataan 1)



Berdasarkan Gambar 4.4 di atas menunjukkan bahwa dari 100 donatur, 57% setuju dengan pernyataan tersebut, 29% memilih sangat setuju, 14% memilih Ragu - Ragu, 0% memilih tidak setuju, dan 0% juga memilih sangat tidak setuju. Artinya bahwa pernyataan adanya kondisi fisik dari perlengkapan Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) layak digunakan untuk beroperasi dalam penggalangan dana untuk masyarakat yang membutuhkan baik pasca bencana atau dalam pemulihan bencana alam.

Diagram lingkaran untuk kuesioner *Service Quality* pernyataan 2 yang menyatakan, “Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) dalam memberikan pelayanan mudah menjalin hubungan serta memberikan kenyamanan” adalah sebagai berikut:

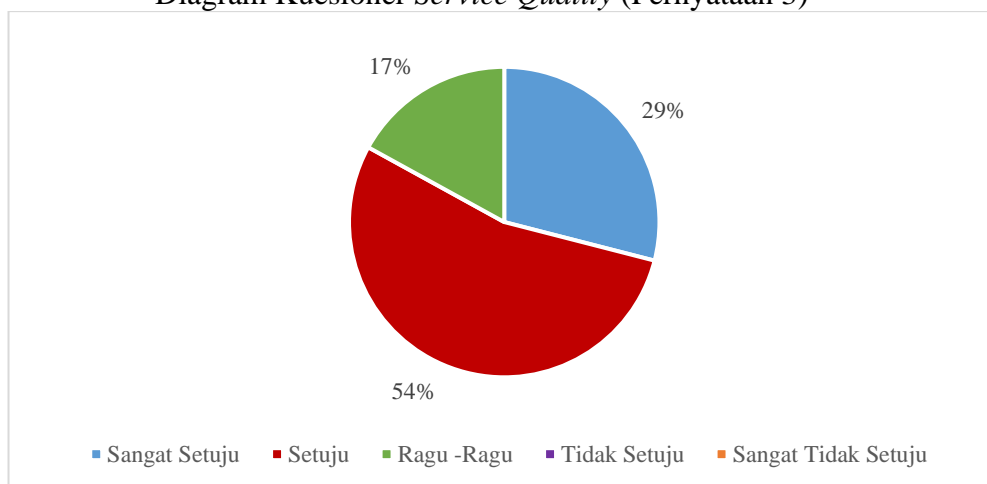
**Gambar 4.5**  
Diagram Kuesioner *Service Quality* (Pernyataan 2)



Berdasarkan Gambar 4.5 di atas menunjukkan bahwa dari 100 donatur, 55% setuju dengan pernyataan tersebut, 37% memilih sangat setuju, 8% memilih Ragu - Ragu, 0% memilih tidak setuju, dan 0% juga memilih sangat tidak setuju. Artinya bahwa pernyataan lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) dalam memberikan pelayanan mampu menjalin hubungan atau memiliki rasa *empathy* yang tinggi, memberikan rasa perhatian penuh terhadap donatur serta memberikan kenyamanan dalam pelayanan.

Diagram lingkaran untuk kuesioner *Service Quality* pernyataan 3 yang menyatakan, “Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) memiliki rasa simpati terhadap masyarakat” adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.6**  
Diagram Kuesioner *Service Quality* (Pernyataan 3)



Berdasarkan Gambar 4.6 di atas menunjukkan bahwa dari 100 donatur, 54% setuju dengan pernyataan tersebut, 29% memilih sangat setuju, 17% memilih Ragu - Ragu, 0% memilih tidak setuju, dan 0% juga memilih sangat tidak setuju. Artinya bahwa pernyataan lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) memiliki rasa simpati yang tinggi terhadap masyarakat yang membutuhkan, khususnya pada masyarakat miskin, atau sedang tertimpa musibah.

Hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdiannur & Arifin, (2019) yang menerangkan adanya pengaruh positif serta signifikan kualitas pelayanan dengan kepuasan muzakki pada Inisiatif Zakat Indonesia (IZI). Hasil menunjukkan adanya kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif atau terdapat adanya perubahan lebih baik serta signifikan yang memberikan pengaruh atau dampak pada kepuasan muzakki, yang artinya semakin tinggi penerapan kualitas pelayanan maka kepuasan muzakki juga akan berakibat mengalami kenaikan.



## 2. Pengaruh *Shariah Compliance* terhadap Perilaku Sosial

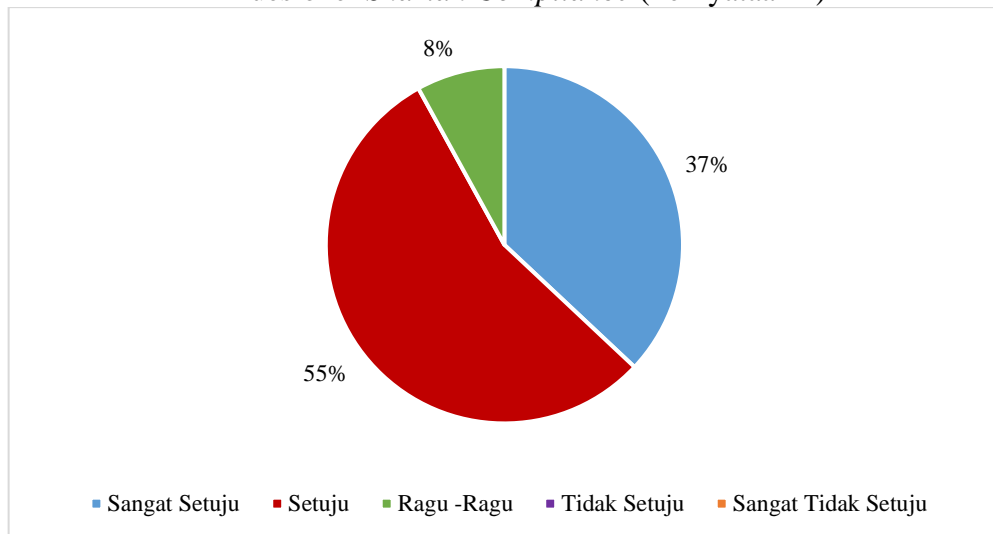
Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel *Shariah Compliance* mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,697 lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,984 dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa menerima  $H_a$  atau menolak  $H_o$  sehingga variabel *Shariah Compliance* secara parsial berpengaruh positif yang artinya terdapat adanya perubahan ke arah yang lebih baik dan signifikan dengan maksud dapat memberikan adanya pengaruh atau dampak terhadap Perilaku Sosial.

Penelitian ini menerima hipotesis dua ( $H_2$ ) yang menyatakan bahwa adanya penerapan *Shariah Compliance* berpengaruh positif atau terdapat adanya perubahan ke arah yang lebih baik dan signifikan yang memberikan pengaruh atau dampak terhadap Perilaku Sosial. Jadi semakin tinggi penerapan *Shariah Compliance* maka semakin tinggi pula penerapan Perilaku Sosial dalam sebuah lembaga filantropi Islam.

Berikut ini merupakan diagram lingkaran yang peneliti tambahkan untuk memperkuat serta mendukung hasil penelitian yang diperoleh dari data kuesioner di lapangan variabel *Shariah Compliance* dalam penelitian ini.

Diagram lingkaran untuk kuesioner *Shariah Compliance* pernyataan 1 yang menyatakan, “Karyawan Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) bersikap sopan dan ramah” adalah sebagai berikut:

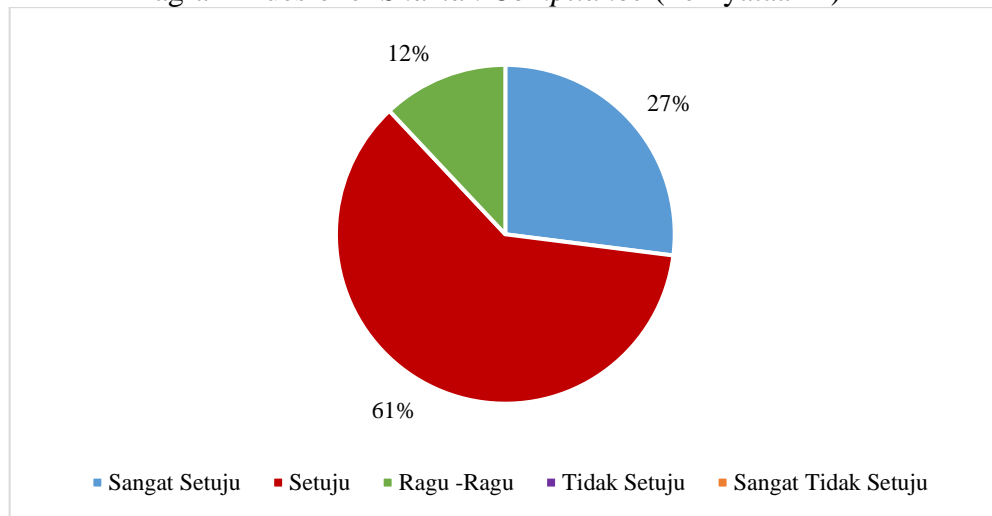
**Gambar 4.7**  
Kuesioner *Shariah Compliance* (Pernyataan 1)



Berdasarkan Gambar 4.7 di atas menunjukkan bahwa dari 100 donatur, 55% setuju dengan pernyataan tersebut, 37% memilih sangat setuju, 8% memilih Ragu - Ragu, 0% memilih tidak setuju, dan 0% juga memilih sangat tidak setuju. Artinya bahwa pernyataan karyawan lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) memiliki sikap yang sopan santun dan ramah kepada masyarakat yang ingin berdonasi pada lembaga filantropi Islam Aksi Cepat Tanggap (ACT) baik di lapangan langsung maupun di Kantor.

Diagram lingkaran untuk kuesioner *Service Quality* pernyataan 2 yang menyatakan, “Lingkungan kerja Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) sesuai Syariat Islam” adalah sebagai berikut:

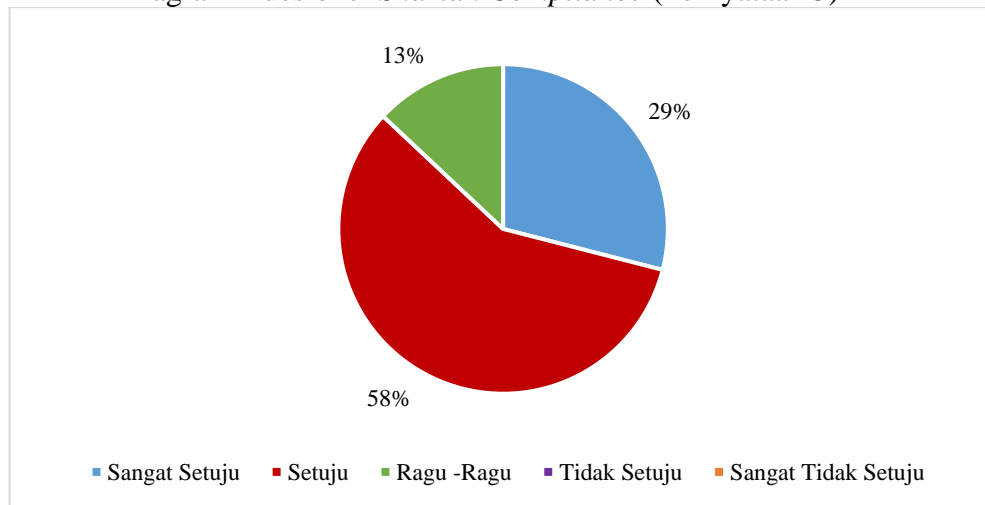
**Gambar 4.8**  
Diagram Kuesioner *Shariah Compliance* (Pernyataan 2)



Berdasarkan Gambar 4.8 di atas menunjukkan bahwa dari 100 donatur, 61% setuju dengan pernyataan tersebut, 27% memilih sangat setuju, 12% memilih Ragu - Ragu, 0% memilih tidak setuju, dan 0% juga memilih sangat tidak setuju. Artinya bahwa pernyataan lingkungan kerja atau lingkungan aktivitas beroperasinya lembaga filantropi Islam Aksi Cepat Tanggap (ACT) sesuai dengan Syariat Islam, seperti halnya adanya ruangan khusus atau mushola untuk beribadah sholat 5 waktu serta berpakaian sopan santun sesuai dengan ajaran Islam.

Diagram lingkaran untuk kuesioner *Shariah Compliance* pernyataan 3 yang menyatakan, “Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) memperoleh dana yang akan disalurkan berasal dari sumber yang halal” adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.9**  
Diagram Kuesioner *Shariah Compliance* (Pernyataan 3)



Berdasarkan Gambar 4.9 di atas menunjukkan bahwa dari 100 donatur, 58% setuju dengan pernyataan tersebut, 29% memilih sangat setuju, 13% memilih Ragu - Ragu, 0% memilih tidak setuju, dan 0% juga memilih sangat tidak setuju. Artinya bahwa pernyataan lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) memperoleh atau mendapatkan dana baik uang maupun barang yang akan disalurkan kepada masyarakat yang berhak menerimanya berasal dari sumber yang halal.

Hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Kaffah & Susetyo, (2020) dengan menerangkan adanya pengaruh positif atau terdapat perubahan ke arah lebih baik serta signifikan atau yang memberikan pengaruh atau dampak pada implementasi kepatuhan syariah untuk mengoptimalkan lembaga filantropi pemerintahan di daerah terdepan dan terluar Indonesia, yang artinya bahwa semakin tinggi penerapan kepatuhan syariah maka perilaku sosial dalam lembaga filantropi juga akan berakibat kenaikan.

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh *Service Quality* dan *Shariah Compliance* terhadap Perilaku Sosial Aksi Cepat Tanggap (ACT) di Indonesia dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Service Quality* berpengaruh positif atau terdapat adanya perubahan ke arah yang lebih baik dan signifikan atau yang memberikan pengaruh atau dampak terhadap perilaku sosial pada lembaga filantropi di Indonesia. Berdasarkan pada hasil uji t sebesar 4,044 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hal ini berarti semakin tinggi penerapan *Service Quality* maka akan meningkatkan penerapan perilaku sosial pada lembaga filantropi Islam di Indonesia.
2. *Shariah Compliance* berpengaruh positif atau terdapat adanya perubahan ke arah yang lebih baik dan signifikan atau yang memberikan pengaruh atau dampak terhadap perilaku sosial pada lembaga filantropi di Indonesia. Berdasarkan pada hasil uji t sebesar 6,697 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hal ini berarti semakin tinggi penerapan *Shariah Compliance* maka akan meningkatkan penerapan perilaku sosial pada lembaga filantropi Islam di Indonesia.

### **5.2. Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilaksanakan serta memperoleh hasil sesuai penjelasan pada bab sebelumnya, namun penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan yaitu:

1. Dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu *Service Quality* dan *Shariah Compliance*. Untuk penelitian selanjutnya mungkin ada variabel-variabel bebas lainnya yang mungkin mempengaruhi Perilaku Sosial dalam lembaga filantropi Islam di Indonesia.
2. Dalam penelitian ini uji R Square nilai *Adjusted R Square* diperoleh 0,745 yang artinya kemampuan variabel *Service Quality* dan *Shariah Compliance* berpengaruh sebesar 74,5% terhadap Perilaku Sosial dan 25,5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.
3. Sedikit teori yang masih digunakan peneliti sehingga memiliki kontribusi penelitian yang kurang luas.

### **5.3. Saran**

Penelitian ini di masa mendatang diharapkan dapat memberikan manfaat serta gambaran bagi para pembacanya dengan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan yaitu:

1. Bagi pihak lembaga filantropi Islam Aksi Cepat Tanggap (ACT) hendaknya untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepatuhan syariah, seperti memberikan pelayanan yang dibutuhkan donatur dan menjalankan aturan yang ada didalam agama Islam, tanpa melanggarnya. Hal ini dilakukan agar donatur bersikap loyal serta memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT).
2. Bagi penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk menambahkan variabel bebas lainnya agar dapat menilai serta menjelaskan variabel perilaku sosial selain dari *Service Quality* dan *Shariah Compliance*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdiannur, & Arifin, N. (2019). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Muzakki pada Inisiatif Zakat Indonesia (Izi). *Http://Jurnal.Fem.Uniba-Bpn.Ac.Id/Index.Php/Geoekonomi*, 10(02), 239–252.
- Abrori, & Kharis, A. (2022). Dakwah Transformatif Melalui Filantropi Islam dalam Mengentas Kemiskinan dan Ketidakadilan. *Jurnal Al-Ijtima'iyyah*, 8(1), 102–130. <https://doi.org/10.22373/al-ijtima'iyyah.v8i1.13009>
- Afandi, A. J. (2021). Filantropi Islam dari Teologi ke Pemberdayaan Masyarakat di Era Pandemi. *Journal of Islamic Economics and Business*, 11(2), 198–214.
- Agustina, A. F. (2011). Analysis of Performance Measurement of Zakat Management Organizations on Zakat Amil Zakat (LAZ) Institutions. *Http://Journal.Neolectura.Com/Index.Php/Literatus*, 1(1), 19–24.
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52.
- Arifah, S., Si, M., Gustama, A. S., Organisasi, L., & Sosial, P. (2022). Pengembangan Sumber Daya Manusia di Lembaga Organisasi Pelayanan Sosial (Studi Kasus Mengenai Pelatihan Karyawan di Aksi Cepat Tanggap Jakarta Selatan). *Riset & Pkm*, 3(3), 293–428.
- Bahjatulloh, Q. M. (2016). *Pengembangan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Melalui Kegiatan Filantropi*. 10(2), 473–494.
- Dandis, A. O., Wright, L. T., Wallace-Williams, D. M., Mukattash, I., & Eid, M. A. H. (2021). The relationship between service quality and the mediating role of customer satisfaction. *Cogent Business & Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1892256>
- Hakim, R. (2020). Studi Komparatif Kriteria Amil Zakat , Hak dan Kewajibannya Pada Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Di Indonesia. *Jurnal Zakat Dan Wakaf*, 7(1), 1–99.
- Hartanto, A., & Andreani, F. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan*

*Pelanggan*. 7(1).

- Hidayat, A., & Mukhlisin. (2020). Analisis Pertumbuhan Zakat Pada Aplikasi Zakat Online Dompot Dhuafa. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(03), 675–684.
- Hutomo, A. dkk. (2022). Kasus Aksi Cepat Tanggap (ACT) dalam Bingkai Trial By The Press. *Jurnal Akrab Juara*, 7(3), 75–85.
- Irfan, M., Rusyidi, B., & Lubis, Z. H. (2021). Analisis Strategi Kemitraan Aksi Cepat Tanggap ( ACT ) Terhadap Keberhasilan Program. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 3(2), 199–209.
- Janah, W., Wahyunita, C. N., Dhewantara, S., Indahsari, Y. N., & Amri, M. (2021). Optimalisasi Peran Filantropi Islam Aksi Cepat Tanggap Dalam Upaya Mengatasi Krisis Ekonomi. *Journal of Islamic Philanthropy and Disaster*, 1(2), 65–80.
- Janie, D. N. A. (2012). *Statistik Deskriptif dan Regresi Linier Berganda dengan SPSS*. Semarang: University Press.
- Kaffah, N. I., & Susetyo, H. (2020). Implementasi Kepatuhan Syariah untuk Mengoptimalkan Zakat Pemerintahan di Daerah Terdepan dan Terluar Indonesia. *Http://Dx.Doi.Org/10.15294/Pandecta.V15i2.24162 Info*, 15(02), 273–282.
- Khoirunnisaa', & Sulistiyorini. (2021). Perilaku Individu dalam Lembaga Pendidikan Islam. *AN-Nuha*, 8(1), 132–145.
- Madjakusumah, D. G., & Saripudin, U. (2020). Pengelolaan Dana Lembaga Filantropi Islam Dalam Pengembangan Ekonomi Umat. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(1), 41–50.
- Manembu, A. E. (2017). Peranan perempuan dalam pembangunan masyarakat desa. *Jurnal Politico*, 1–28.
- Nasution, S. (2017). *Variabel penelitian*. 05(02), 1–9.
- Naushad, & Abdulrhman, H. (2020). Service Quality Perception and Customer Satisfaction in Islamic Banks. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 499–504. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no9.499>
- Nurhalim, M., Avicenna, M. P. Y., Rofiq, H., & Rizal, D. A. (2022). Analisis Framing Gerakan Sosial Aksi Cepat Tanggap ( ACT ). *Journal of Islamic*



- Communication & Broadcasting*, 2(1), 18–36.
- Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60, 31–46.
- Permana, A., & Baehaqi, A. (2018). Manajemen pengelolaan lembaga amil zakat dengan prinsip good governance. *Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, 3(2), 118–131.
- Pratama, D. M., Nulhaqim, S. A., & Kamil, G. G. (2022). Manajemen Sistem Informasi dan Pemanfaatannya pada Organisasi Pelayanan Kemanusiaan ACT. *Social Work Jurnal*, 12(1), 23–33. <https://doi.org/10.24198/share.v12i1.34699>
- Pujihastuti, I. (2010). Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian. : : *Jurnal Agribisnis Dan Pengembangan Wilayah*, 2(1), 43–56.
- Qomari, R. (2009). Teknik Penelusuran Analisis Data Kuantitatif. *Jurnal Pemikiran Alternatif Kependidikan*, 14(3), 1–11.
- Resmawati, S., Kristanto, E., Apriliani, & Sutarti. (2020). *Pengaruh Kepatuhan Syariah, Dewan Pengawas Syariah, dan Komite Audit terhadap Kinerja Keuangan*. 25–37.
- Riati, L. A. (2018). Analisis Pengaruh Service Quality dan Sharia Compliance Terhadap Customer Satisfaction Pembentuk Customer Loyalty. *MKPS-IBS*, 1–15.
- Rozikan, & Zakiy, M. (2019). Pengaruh Religiusitas dan Tanggung Jawab Sosial Terhadap Etos Kerja Islami pada Karyawan Lembaga Filantropi. *Jurnal Pemikiran Islam*, 20(2), 191–209.
- Sholikhah, N. A., Azam, S. A., Bestari, D. A., & Khoirul, M. (2021). Peran lembaga filantropi untuk kesejahteraan masyarakat global ( Studi kasus pada Aksi Cepat Tanggap Madiun ). *Journal of Islamic Philanthropy and Disaster*, 1(1), 27–42.
- Siswati, Utomo, C. B., & Muntholib, A. (2018). Implementasi Pendidikan Karakter dalam Membentuk Sikap dan Perilaku Sosial. *Indonesian Journal of History Education*, 6(1), 1–13.
- Sugita, A., Hidayat, A. R., Hardiyant, F., & Wulandari, S. I. (2020). *Analisis*

*Peranan Pengelolaan Dana Ziswaf Dalam Pemberdayaan Ekonomi Umat Pada Lazisnu. 1(1), 9–18.*

Sugiyono. (2007). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Ulfa, R. (2021). Variabel penelitian dalam penelitian. *Jurnal Pendidikan, 1(1)*, 342–351.

Usnah, S. A., Airlangga, & Suprayogi, N. (2015). *Pandangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga tentang Kepatuhan Syariah. 2(2)*, 147–161.

Utomo, E. P. (2019). Work Values Karyawan Lembaga Filantropi ( Etnografi Pada Lembaga Filantropi Islam Di Semarang ). *Jurnal Ilmu Komunikasi, 2(1)*, 74–88.

Wibowo, S. E., & Pali, A. E. T. (2020). *Sistem Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (Baznas). 21(2)*, 106–122.

Woen, N. G., & Santoso, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan , Kualitas Produk , Promosi , dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Maksipreneur, 10(2)*, 146–163.

Yuliawan, K. (2021). Pengujian Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 5(1)*, 43–50.

Yusup, F. (2018). Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Ilmiah Kependidikan, 7(1)*, 17–23.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																							
		September								November				Desember				Januari				Februari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
1	Penyusunan proposal	√		√	√	√	√	√	√	√	√														
2	Konsultasi DPS	√		√	√	√	√			√	√		√	√	√			√	√						
3	Revisi Proposal											√	√												
4	Pengumpulan Data												√	√	√										
5	Analisis Data														√	√									
6	Penulisan Naskah Akhir Skripsi															√	√	√	√	√					
7	Pendaftaran Munaqasah																				√				
8	Munaqasah																					√			
9	Revisi Munaqasah																						√	√	

## **Lampiran 2: Kuesioner**

Bapak/Ibu/Sdr/I yang saya hormati,

Saya Nurvita Sari Mahasiswi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta. Dengan ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan skripsi saya dengan judul penelitian:

**“Pengaruh *Service Quality* dan *Shariah Compliance* terhadap Perilaku Sosial Aksi Cepat Tanggap (ACT) di Indonesia”**

Saya mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepatuhan syariah terhadap perilaku sosial Aksi Cepat Tanggap (ACT) di Indonesia. Hasil penelitian ini untuk kepentingan penelitian kampus sehingga semua informasi akan dijaga kerahasiaannya. Atas partisipasi Bapak/ Ibu/ Saudara/i saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Nurvita Sari

### IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
3. Usia :
  - a. 17-25 tahun
  - b. 26-35 tahun
  - c. >35 tahun
4. Domisili :
  - a. Boyolali
  - b. Karanganyar
  - c. Klaten
  - d. Sragen
  - e. Sukoharjo
  - f. Surakarta
  - g. Wonogiri
5. No.Hp :

Apakah Anda Pernah Berdonasi Pada Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT)

- Ya
- Tidak

#### A. Petunjuk Pengisian

Berikan tanda (√) pada jawaban yang anda pilih dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

Analisis Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu – Ragu (RR)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

No	Pernyataan	Skala Pengukuran				
		STS	TS	RR	S	SS
<b>Kualitas Pelayanan</b>						
1.	Sarana prasarana Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) dalam penggalangan dana cukup baik					
2.	Kondisi perlengkapan Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) dalam penggalangan dana layak digunakan					
3.	Karyawan Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) memberikan informasi secara jelas					
4.	Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) mewujudkan janji sesuai visi misi					
5.	Karyawan Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) terlihat berpakaian rapi					
6.	Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) bersikap Amanah terhadap masyarakat					
7.	Karyawan Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) memberikan pelayanan secara cepat dan tepat					
8.	Karyawan Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) membantu masyarakat sesuai kebutuhan					
9.	Karyawan Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) dalam memberikan pelayanan mudah menjalin hubungan serta memberikan kenyamanan					
10.	Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) memiliki rasa simpati terhadap masyarakat					
<b>Kepatuhan Syariah</b>						
1.	Kegiatan Operasional Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) sesuai dengan prinsip Syariah					
2.	Dana Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) disalurkan sesuai dengan prinsip Syariah					
3.	Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) melaporkan keseluruhan transaksi sesuai standar akuntansi syariah yang berlaku					

4.	Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) memberikan laporan keuangan tahunan melalui media massa					
5.	Karyawan Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) bersikap sopan dan ramah					
6.	Lingkungan kerja Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) sesuai Syariat Islam					
7.	Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) menyalurkan dana dan membiayai usaha yang tidak melanggar Syariat Islam					
8.	Usaha yang dibiayai Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) jelas dan bisa dipertanggung jawabkan					
9.	Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) memperoleh dana yang akan disalurkan berasal dari sumber yang halal					
10.	Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) menerima sumber dana yang jelas					
<b>Perilaku Sosial</b>						
1.	Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) bekerja sama melakukan penggalangan dana untuk masyarakat yang membutuhkan					
2.	Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) bekerja sama membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat					
3.	Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) membantu masyarakat tanpa memandang suku, agama, dan ras antar golongan					
4.	Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) menjunjung tinggi rasa toleransi terhadap masyarakat					
5.	Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) memberikan hak sosial sepenuhnya kepada masyarakat yang membutuhkan					
6.	Lembaga Aksi Cepat Tanggap (ACT) tidak mengganggu hak sosial yang dimiliki oleh masyarakat					

### Lampiran 3: Identitas Responden

1	Laki-laki	17 - 25 tahun	Surakarta
2	Laki-laki	17 - 25 tahun	Surakarta
3	Perempuan	17 - 25 tahun	Karanganyar
4	Perempuan	17 - 25 tahun	Karanganyar
5	Perempuan	17 - 25 tahun	Sukoharjo
6	Perempuan	17 - 25 tahun	Karanganyar
7	Perempuan	17 - 25 tahun	Karanganyar
8	Laki-laki	17 - 25 tahun	Sragen
9	Perempuan	17 - 25 tahun	Karanganyar
10	Perempuan	17 - 25 tahun	Klaten
11	Perempuan	17 - 25 tahun	Boyolali
12	Perempuan	17 - 25 tahun	Sukoharjo
13	Perempuan	17 - 25 tahun	Karanganyar
14	Perempuan	17 - 25 tahun	Sukoharjo
15	Laki-laki	17 - 25 tahun	Sukoharjo
16	Perempuan	17 - 25 tahun	Klaten
17	Perempuan	17 - 25 tahun	Sukoharjo
18	Laki-laki	17 - 25 tahun	Sukoharjo
19	Laki-laki	17 - 25 tahun	Sukoharjo
20	Perempuan	17 - 25 tahun	Klaten
21	Laki-laki	17 - 25 tahun	Surakarta
22	Perempuan	17 - 25 tahun	Sukoharjo
23	Laki-laki	17 - 25 tahun	Boyolali
24	Perempuan	17 - 25 tahun	Sragen
25	Perempuan	17 - 25 tahun	Sragen
26	Perempuan	17 - 25 tahun	Boyolali
27	Laki-laki	17 - 25 tahun	Sragen
28	Perempuan	17 - 25 tahun	Sragen
29	Laki-laki	17 - 25 tahun	Sragen
30	Perempuan	17 - 25 tahun	Sukoharjo
31	Perempuan	17 - 25 tahun	Sragen
32	Perempuan	17 - 25 tahun	Boyolali
33	Perempuan	17 - 25 tahun	Wonogiri
34	Laki-laki	17 - 25 tahun	Sragen
35	Perempuan	17 - 25 tahun	Sragen
36	Perempuan	17 - 25 tahun	Sragen
37	Perempuan	17 - 25 tahun	Sragen
38	Laki-laki	17 - 25 tahun	Karanganyar
39	Laki-laki	17 - 25 tahun	Wonogiri
40	Laki-laki	17 - 25 tahun	Boyolali
41	Perempuan	17 - 25 tahun	Wonogiri
42	Laki-laki	17 - 25 tahun	Sragen
43	Perempuan	17 - 25 tahun	Boyolali
44	Perempuan	17 - 25 tahun	Wonogiri
45	Perempuan	17 - 25 tahun	Wonogiri
46	Laki-laki	17 - 25 tahun	Sragen
47	Perempuan	17 - 25 tahun	Wonogiri
48	Perempuan	17 - 25 tahun	Wonogiri
49	Perempuan	17 - 25 tahun	Surakarta
50	Laki-laki	17 - 25 tahun	Klaten
51	Laki-laki	17 - 25 tahun	Klaten



52	Perempuan	17 - 25 tahun	Sukoharjo
53	Perempuan	17 - 25 tahun	Sukoharjo
54	Perempuan	17 - 25 tahun	Boyolali
55	Laki-laki	17 - 25 tahun	Sukoharjo
56	Perempuan	17 - 25 tahun	Boyolali
57	Perempuan	17 - 25 tahun	Boyolali
58	Perempuan	17 - 25 tahun	Karanganyar
59	Perempuan	26 - 35 tahun	Sukoharjo
60	Perempuan	17 - 25 tahun	Boyolali
61	Perempuan	17 - 25 tahun	Sukoharjo
62	Perempuan	17 - 25 tahun	Sukoharjo
63	Perempuan	17 - 25 tahun	Boyolali
64	Perempuan	17 - 25 tahun	Sukoharjo
65	Perempuan	17 - 25 tahun	Boyolali
66	Laki-laki	17 - 25 tahun	Boyolali
67	Perempuan	17 - 25 tahun	Sukoharjo
68	Perempuan	17 - 25 tahun	Karanganyar
69	Perempuan	17 - 25 tahun	Klaten
70	Perempuan	17 - 25 tahun	Karanganyar
71	Perempuan	17 - 25 tahun	Karanganyar
72	Perempuan	17 - 25 tahun	Boyolali
73	Perempuan	17 - 25 tahun	Surakarta
74	Perempuan	17 - 25 tahun	Sukoharjo
75	Perempuan	17 - 25 tahun	Karanganyar
76	Perempuan	17 - 25 tahun	Surakarta
77	Laki-laki	17 - 25 tahun	Surakarta
78	Laki-laki	17 - 25 tahun	Klaten
79	Perempuan	17 - 25 tahun	Klaten
80	Perempuan	17 - 25 tahun	Klaten
81	Perempuan	17 - 25 tahun	Klaten
82	Laki-laki	17 - 25 tahun	Klaten
83	Perempuan	17 - 25 tahun	Klaten
84	Perempuan	17 - 25 tahun	Klaten
85	Perempuan	17 - 25 tahun	Sukoharjo
86	Perempuan	17 - 25 tahun	Wonogiri
87	Perempuan	17 - 25 tahun	Sukoharjo
88	Perempuan	17 - 25 tahun	Sukoharjo
89	Perempuan	17 - 25 tahun	Wonogiri
90	Perempuan	17 - 25 tahun	Sukoharjo
91	Perempuan	17 - 25 tahun	Wonogiri
92	Perempuan	17 - 25 tahun	Wonogiri
93	Perempuan	17 - 25 tahun	Wonogiri
94	Laki-laki	17 - 25 tahun	Klaten
95	Perempuan	17 - 25 tahun	Klaten
96	Perempuan	17 - 25 tahun	Klaten
97	Perempuan	17 - 25 tahun	Sukoharjo
98	Perempuan	17 - 25 tahun	Wonogiri
99	Laki-laki	17 - 25 tahun	Sukoharjo
100	Perempuan	17 - 25 tahun	Sukoharjo

**Lampiran 4: Data Responden**

NO	<i>Service Quality</i>										Total	<i>Shariah Compliance</i>										Total
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10		KS1	KS2	KS3	KS4	KS5	KS6	KS7	KS8	KS9	KS10	
1	4	3	4	4	3	5	3	3	5	5	<b>39</b>	4	3	4	4	5	4	3	5	5	3	<b>40</b>
2	4	5	3	4	3	5	3	4	4	5	<b>40</b>	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	<b>38</b>
3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	<b>41</b>	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	<b>38</b>
4	3	3	3	3	5	4	5	3	3	4	<b>36</b>	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	<b>35</b>
5	3	4	4	4	5	5	3	4	5	4	<b>41</b>	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	<b>42</b>
6	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	<b>38</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	<b>39</b>
7	3	4	4	4	5	4	5	5	5	3	<b>42</b>	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	<b>41</b>
8	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	<b>46</b>	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	<b>42</b>
9	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	<b>45</b>	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	<b>46</b>
10	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	<b>42</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>39</b>
11	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	<b>44</b>	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	<b>46</b>
12	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	<b>44</b>	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	<b>46</b>
13	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	<b>38</b>	4	3	4	3	5	3	4	3	5	5	<b>39</b>
14	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	<b>42</b>	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	<b>42</b>
15	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	<b>43</b>	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	<b>42</b>
16	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	<b>40</b>	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	<b>37</b>
17	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	<b>38</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
18	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	<b>42</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	<b>42</b>
19	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	<b>45</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	<b>49</b>
20	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>42</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	<b>39</b>
21	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>
22	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	<b>40</b>	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	<b>44</b>

23	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	<b>47</b>	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	<b>47</b>
24	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	<b>40</b>	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	<b>41</b>
25	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	<b>40</b>	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	<b>44</b>
26	3	5	4	4	3	4	4	4	5	5	<b>41</b>	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	<b>41</b>
27	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	<b>43</b>	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	<b>42</b>
28	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	<b>44</b>	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	<b>42</b>
29	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	<b>35</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>39</b>
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	<b>38</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
31	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	<b>44</b>	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	<b>48</b>
32	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	<b>37</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
33	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	<b>39</b>	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	<b>43</b>
34	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	<b>42</b>	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>42</b>
35	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	<b>37</b>	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	<b>37</b>
36	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	<b>38</b>	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	<b>37</b>
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
38	4	5	4	3	4	5	3	5	5	3	<b>41</b>	4	5	3	4	5	4	3	5	3	4	<b>40</b>
39	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3	<b>41</b>	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	<b>42</b>
40	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	<b>42</b>	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	<b>44</b>
41	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	<b>45</b>	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	<b>45</b>
42	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	<b>44</b>	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	<b>42</b>
43	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	<b>33</b>	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	<b>30</b>
44	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	<b>43</b>	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	<b>36</b>
45	4	4	3	5	5	3	4	3	4	3	<b>38</b>	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	<b>39</b>
46	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	<b>43</b>	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	<b>46</b>
47	5	3	5	4	4	5	3	3	5	4	<b>41</b>	5	3	4	2	5	5	4	5	5	5	<b>43</b>
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
49	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	<b>44</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	<b>43</b>



77	3	5	4	4	5	5	4	4	5	3	<b>42</b>	4	4	4	2	5	5	3	5	5	5	<b>42</b>
78	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	<b>34</b>	5	4	3	5	3	5	3	3	5	3	<b>39</b>
79	4	3	4	4	5	5	3	3	5	4	<b>40</b>	4	3	4	4	5	4	3	5	5	3	<b>40</b>
80	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	<b>40</b>	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	<b>38</b>
81	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	<b>41</b>	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	<b>38</b>
82	5	3	3	3	3	4	5	3	3	3	<b>35</b>	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	<b>35</b>
83	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	<b>41</b>	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	<b>42</b>
84	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	<b>39</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	<b>39</b>
85	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	<b>43</b>	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	<b>41</b>
86	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	<b>45</b>	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	<b>42</b>
87	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	<b>45</b>	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	<b>46</b>
88	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	<b>40</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>39</b>
89	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	<b>48</b>	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	<b>46</b>
90	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	<b>44</b>	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	<b>46</b>
91	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	<b>36</b>	4	3	4	3	5	3	4	3	5	5	<b>39</b>
92	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	<b>43</b>	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	<b>42</b>
93	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	<b>43</b>	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	<b>42</b>
94	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	<b>38</b>	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	<b>37</b>
95	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	<b>41</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
96	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	<b>43</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	<b>42</b>
97	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	<b>46</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	<b>49</b>
98	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>41</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	<b>39</b>
99	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>31</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>30</b>
100	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	<b>42</b>	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	<b>44</b>

Perilaku Sosial						Total
PS1	PS2	PS3	PS4	PS5	PS6	
3	3	5	4	3	4	22
4	3	4	3	4	3	21
4	5	4	3	4	4	24
3	5	3	3	3	3	20
4	5	5	4	4	4	26
4	3	4	3	4	4	22
5	5	5	3	5	4	27
4	5	4	4	4	5	26
4	4	5	5	4	5	27
4	5	4	4	4	3	24
5	4	5	4	5	5	28
5	5	5	5	5	5	30
3	4	5	3	3	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	4	4	25
3	4	4	4	3	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	4	4	4	23
5	4	5	5	5	5	29
4	4	4	3	4	4	23
3	3	3	3	3	3	18
4	4	5	4	4	5	26
5	4	5	5	5	5	29
4	4	5	4	4	4	25
4	4	5	5	4	4	26
4	3	5	4	4	4	24
4	3	4	5	4	5	25
4	4	5	4	4	4	25
4	3	4	4	4	3	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	5	4	5	27
4	4	4	4	4	4	24
4	3	5	5	4	4	25
5	4	4	4	5	5	27
4	3	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	4	5	4	27
3	5	5	4	3	4	24
4	4	5	4	4	4	25
5	5	5	3	5	4	27
5	5	4	4	5	5	28
3	4	3	3	3	4	20
4	5	4	3	4	4	24
3	5	4	5	3	3	23
5	4	5	5	5	4	28
3	4	5	2	3	5	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	5	25
4	4	4	4	4	4	24
3	3	5	4	3	4	22
3	3	4	3	3	3	19
4	3	5	4	4	5	25

4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
4	5	5	4	4	5	<b>27</b>
5	4	4	3	5	4	<b>25</b>
5	4	5	5	5	4	<b>28</b>
4	4	4	4	4	3	<b>23</b>
4	4	4	5	4	4	<b>25</b>
4	4	4	3	4	4	<b>23</b>
4	4	4	3	4	4	<b>23</b>
3	4	4	3	3	5	<b>22</b>
4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
4	5	4	3	4	4	<b>24</b>
4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
4	4	4	3	4	4	<b>23</b>
5	4	3	4	5	3	<b>24</b>
3	3	4	4	3	3	<b>20</b>
5	4	4	4	5	5	<b>27</b>
4	5	3	4	4	3	<b>23</b>
4	4	4	3	4	4	<b>23</b>
3	4	4	4	3	4	<b>22</b>
3	4	5	4	3	3	<b>22</b>
4	5	4	5	4	4	<b>26</b>
4	3	4	3	4	3	<b>21</b>
4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
4	5	5	2	4	4	<b>24</b>
4	3	3	5	4	5	<b>24</b>
3	5	5	4	3	4	<b>24</b>
4	3	4	3	4	3	<b>21</b>
4	5	4	3	4	4	<b>24</b>
3	3	3	3	3	3	<b>18</b>
4	4	5	4	4	4	<b>25</b>
4	3	4	3	4	4	<b>22</b>
5	5	5	3	5	4	<b>27</b>
4	5	4	4	4	5	<b>26</b>
4	4	5	5	4	5	<b>27</b>
4	5	4	4	4	3	<b>24</b>
5	5	5	4	5	5	<b>29</b>
5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
3	4	5	3	3	4	<b>22</b>
4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
4	5	4	4	4	4	<b>25</b>
3	4	4	4	3	4	<b>22</b>
4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
4	5	4	4	4	4	<b>25</b>
5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
4	4	4	3	4	4	<b>23</b>
3	3	3	3	3	3	<b>18</b>
4	5	5	4	4	5	<b>27</b>

### Lampiran 5: Frekuensi Responden

#### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	25	25.0	25.0	25.0
	Perempuan	75	75.0	75.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25 tahun	99	99.0	99.0	99.0
	26 - 35 tahun	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### Domisili

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Boyolali	14	14.0	14.0	14.0
	Karanganyar	12	12.0	12.0	26.0
	Klaten	16	16.0	16.0	42.0
	Sragen	13	13.0	13.0	55.0
	Sukoharjo	25	25.0	25.0	80.0
	Surakarta	7	7.0	7.0	87.0
	Wonogiri	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



## Lampiran 6: Uji Instrumen Penelitian

### Hasil Uji Validitas

#### Uji Validitas *Service Quality* (X1)

##### Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	X1
KP 1	Pearson Correlation	1	.246*	.282**	.203*	.163	.078	.100	.134	.036	.280**	.493**
	Sig. (2-tailed)		.014	.004	.043	.104	.443	.321	.183	.720	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP 2	Pearson Correlation	.246*	1	.100	.254*	.082	.035	.181	.186	-.009	.263**	.440**
	Sig. (2-tailed)	.014		.324	.011	.415	.727	.071	.064	.929	.008	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP 3	Pearson Correlation	.282**	.100	1	.402**	.211*	.271**	.156	.380**	.442**	.405**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.004	.324		.000	.035	.006	.121	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP 4	Pearson Correlation	.203*	.254*	.402**	1	.210*	.205*	.123	.316**	.268**	.345**	.612**
	Sig. (2-tailed)	.043	.011	.000		.036	.041	.224	.001	.007	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP 5	Pearson Correlation	.163	.082	.211*	.210*	1	.144	.217*	.261**	.176	.018	.475**
	Sig. (2-tailed)	.104	.415	.035	.036		.152	.030	.009	.080	.858	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP 6	Pearson Correlation	.078	.035	.271**	.205*	.144	1	.069	.179	.523**	.338**	.502**
	Sig. (2-tailed)	.443	.727	.006	.041	.152		.492	.076	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP 7	Pearson Correlation	.100	.181	.156	.123	.217*	.069	1	.142	.030	.285**	.438**
	Sig. (2-tailed)	.321	.071	.121	.224	.030	.492		.159	.769	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP 8	Pearson Correlation	.134	.186	.380**	.316**	.261**	.179	.142	1	.257**	.204*	.562**
	Sig. (2-tailed)	.183	.064	.000	.001	.009	.076	.159		.010	.042	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



KS 5	Pearson Correlation	.442**	.257**	.268**	.263**	1	.290**	.444**	.523**	.457**	.421**	.715**
	Sig. (2- tailed)	.000	.010	.007	.008		.003	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KS 6	Pearson Correlation	.335**	.276**	.241*	.353**	.290**	1	.287**	.305**	.331**	.121	.586**
	Sig. (2- tailed)	.001	.005	.016	.000	.003		.004	.002	.001	.229	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KS 7	Pearson Correlation	.319**	.282**	.410**	.355**	.444**	.287**	1	.314**	.302**	.416**	.684**
	Sig. (2- tailed)	.001	.004	.000	.000	.000	.004		.001	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KS 8	Pearson Correlation	.271**	.179	.205*	.095	.523**	.305**	.314**	1	.207*	.139	.519**
	Sig. (2- tailed)	.006	.076	.041	.347	.000	.002	.001		.039	.168	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KS 9	Pearson Correlation	.420**	.189	.155	.322**	.457**	.331**	.302**	.207*	1	.421**	.631**
	Sig. (2- tailed)	.000	.059	.124	.001	.000	.001	.002	.039		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KS 10	Pearson Correlation	.225*	.149	.227*	.093	.421**	.121	.416**	.139	.421**	1	.520**
	Sig. (2- tailed)	.024	.139	.023	.355	.000	.229	.000	.168	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.687**	.552**	.572**	.573**	.715**	.586**	.684**	.519**	.631**	.520**	1
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Uji Validitas Perilaku Sosial (Y)

#### Correlations

		PS1	PS2	PS3	PS4	PS5	PS6	Y
PS1	Pearson Correlation	1	.261**	.257**	.289**	1.000**	.380**	.793**
	Sig. (2-tailed)		.009	.010	.004	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
PS2	Pearson Correlation	.261**	1	.176	.048	.261**	.211*	.508**
	Sig. (2-tailed)	.009		.080	.639	.009	.035	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
PS3	Pearson Correlation	.257**	.176	1	.263**	.257**	.442**	.596**
	Sig. (2-tailed)	.010	.080		.008	.010	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
PS4	Pearson Correlation	.289**	.048	.263**	1	.289**	.324**	.577**
	Sig. (2-tailed)	.004	.639	.008		.004	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
PS5	Pearson Correlation	1.000**	.261**	.257**	.289**	1	.380**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.010	.004		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
PS6	Pearson Correlation	.380**	.211*	.442**	.324**	.380**	1	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000	.035	.000	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.793**	.508**	.596**	.577**	.793**	.691**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Hasil Uji Reliabilitas

### Uji Reliabilitas *Service Quality* (X1)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.724	10

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	36.64	10.031	.309	.716
KP2	36.47	10.433	.273	.720
KP3	36.56	9.360	.553	.674
KP4	36.62	9.733	.481	.687
KP5	36.53	10.171	.296	.717
KP6	36.57	10.349	.367	.705
KP7	36.73	10.401	.264	.722
KP8	36.64	9.950	.420	.697
KP9	36.33	10.062	.400	.700
KP10	36.49	9.485	.504	.682

### Uji Reliabilitas *Shariah Compliance* (X2)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	10

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KS1	36.60	11.232	.578	.778
KS2	36.68	11.977	.421	.796
KS3	36.66	11.883	.445	.794
KS4	36.81	11.590	.423	.798
KS5	36.37	11.266	.620	.774

KS6	36.51	11.848	.464	.792
KS7	36.66	11.297	.577	.779
KS8	36.61	12.301	.398	.798
KS9	36.50	11.566	.513	.786
KS10	36.54	12.251	.395	.799

### Uji Reliabilitas Perilaku Sosial (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.732	6

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PS1	20.27	4.421	.671	.636
PS2	20.16	5.227	.263	.755
PS3	19.96	5.069	.407	.711
PS4	20.40	4.949	.342	.734
PS5	20.27	4.421	.671	.636
PS6	20.19	4.681	.517	.680

## Hasil Uji Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.28001401
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.060
	Negative	-.047
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.  
 d. This is a lower bound of the true significance.

## Hasil Uji Multikolinieritas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.726	1.561		-1.106	.272		
	X1	.253	.063	.342	4.044	.000	.359	2.783
	X2	.386	.058	.567	6.697	.000	.359	2.783

- a. Dependent Variable: Y

## Hasil Uji Heteroskedastisitas

### Correlations

		X1	X2	Unstandardized Residual	
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	.765**	-.025
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.803
		N	100	100	100
	X2	Correlation Coefficient	.765**	1.000	.019
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.849
		N	100	100	100

	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-.025	.019	1.000
		Sig. (2-tailed)	.803	.849	.
		N	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Hasil Uji Ketepatan Model

### Hasil Uji F

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	486.545	2	243.272	145.479	.000 <sup>b</sup>
	Residual	162.205	97	1.672		
	Total	648.750	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

### Hasil Uji Koefisien Determinan (R Square)

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.866 <sup>a</sup>	.750	.745	1.293	1.996

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.726	1.561		-1.106	.272
	X1	.253	.063	.342	4.044	.000
	X2	.386	.058	.567	6.697	.000

a. Dependent Variable: Y



### Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.726	1.561		-1.106	.272
	X1	.253	.063	.342	4.044	.000
	X2	.386	.058	.567	6.697	.000

a. Dependent Variable: Y

### r Tabel

**Tabel r untuk df = 1 - 100**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287

<b>23</b>	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
<b>24</b>	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
<b>25</b>	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
<b>26</b>	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
<b>27</b>	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
<b>28</b>	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
<b>29</b>	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
<b>30</b>	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
<b>31</b>	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
<b>32</b>	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
<b>33</b>	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
<b>34</b>	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
<b>35</b>	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
<b>36</b>	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
<b>37</b>	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
<b>38</b>	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
<b>39</b>	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
<b>40</b>	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
<b>41</b>	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
<b>42</b>	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
<b>43</b>	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
<b>44</b>	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
<b>45</b>	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
<b>46</b>	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
<b>47</b>	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
<b>48</b>	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
<b>49</b>	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
<b>50</b>	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
<b>51</b>	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
<b>52</b>	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
<b>53</b>	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
<b>54</b>	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
<b>55</b>	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
<b>56</b>	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
<b>57</b>	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
<b>58</b>	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
<b>59</b>	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
<b>60</b>	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
<b>61</b>	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048

<b>62</b>	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
<b>63</b>	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
<b>64</b>	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
<b>65</b>	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
<b>66</b>	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
<b>67</b>	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
<b>68</b>	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
<b>69</b>	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
<b>70</b>	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
<b>71</b>	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
<b>72</b>	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
<b>73</b>	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
<b>74</b>	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
<b>75</b>	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
<b>76</b>	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
<b>77</b>	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
<b>78</b>	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
<b>79</b>	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
<b>80</b>	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
<b>81</b>	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
<b>82</b>	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
<b>83</b>	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
<b>84</b>	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
<b>85</b>	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
<b>86</b>	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
<b>87</b>	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
<b>88</b>	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
<b>89</b>	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
<b>90</b>	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
<b>91</b>	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
<b>92</b>	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
<b>93</b>	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
<b>94</b>	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
<b>95</b>	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
<b>96</b>	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
<b>97</b>	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
<b>98</b>	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
<b>99</b>	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
<b>100</b>	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel F

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penye- but (N2)	df untuk pembilang (N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13

34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96

76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93

Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 –100)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763

<b>7</b>	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
<b>8</b>	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
<b>9</b>	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
<b>10</b>	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
<b>11</b>	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
<b>12</b>	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
<b>13</b>	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
<b>14</b>	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
<b>15</b>	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
<b>16</b>	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
<b>17</b>	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
<b>18</b>	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
<b>19</b>	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
<b>20</b>	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
<b>21</b>	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
<b>22</b>	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
<b>23</b>	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
<b>24</b>	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
<b>25</b>	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
<b>26</b>	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
<b>27</b>	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
<b>28</b>	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
<b>29</b>	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
<b>30</b>	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
<b>31</b>	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
<b>32</b>	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531

33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680



<b>59</b>	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
<b>60</b>	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
<b>61</b>	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
<b>62</b>	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
<b>63</b>	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
<b>64</b>	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
<b>65</b>	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
<b>66</b>	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
<b>67</b>	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
<b>68</b>	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
<b>69</b>	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
<b>70</b>	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
<b>71</b>	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
<b>72</b>	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
<b>73</b>	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
<b>74</b>	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
<b>75</b>	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
<b>76</b>	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
<b>77</b>	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
<b>78</b>	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
<b>79</b>	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
<b>80</b>	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526
<b>81</b>	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
<b>82</b>	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
<b>83</b>	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
<b>84</b>	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011

<b>85</b>	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
<b>86</b>	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
<b>87</b>	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
<b>88</b>	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
<b>89</b>	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
<b>90</b>	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
<b>91</b>	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
<b>92</b>	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
<b>93</b>	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
<b>94</b>	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
<b>95</b>	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
<b>96</b>	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
<b>97</b>	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
<b>98</b>	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
<b>99</b>	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
<b>100</b>	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

**Lampiran 7: Daftar Riwayat Hidup**

Nama : Nurvita Sari  
Tempat, tanggal lahir : Boyolali, 09 November 2000  
Nomor Induk Mahasiswa : 195231009  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Jeponan, Rt 01/01 Manggung, Ngemplak, Boyolali  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Telepon : 089620090313  
Email : nurvita033@gmail.com

**Pendidikan:**

1. MI Manggung
2. SMP Negeri 2 Ngemplak
3. SMK Negeri 9 Surakarta
4. UIN Raden Mas Said Surakarta

**Pengalaman Organisasi:**

1. Anggota Osis SMKN 9 Surakarta
2. Anggota Bantara SMKN 9 Surakarta
3. Anggota Hmps Perbankan Syariah 2021
4. Anggota Panitia Festival Bazar Syariah 2022

## Lampiran 8: Plagiarisme

