

ABSTRACT

The study aims to examine the influence of accountability, transparency and service quality that lead to muzakki's loyalty in paying zakat to Amil Zakat Institutions (Case Study of Inisiatif Zakat Indonesia Amil Zakat Institutions, Jogja branch). The populations of the study is the entire Inisiatif Zakat Indonesia's muzakki, participated by the total of 90 people. The study runs a non probability sampling, performed by 50 people. The data then analysed through multiple linear regression analysis by SPSS (Statistical Package for Social Science) 20. Eventually, the study shows that the service quality indeed influences muzakki's loyalty in paying zakat toward Amil Zakat Institutions. However, variable accountability and transparency do not influence muzakki's loyalty in paying zakat toward Inisiatif Zakat Indonesia, Jogja branch.

Keywords : Accountability, Transparency, Service Quality, Muzakki Loyalty

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat ke Lembaga Amil Zakat (Studi kasus pada Lembaga Amil Zakat Inisiatif Zakat Indonesia cabang DIY). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh *muzakki* Inisiatif Zakat Indonesia yang membayarkan zakatnya di Inisiatif Zakat Indonesia yaitu berjumlah 90 orang. Penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan 50 sampel. Analisis yang digunakan pada penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda dengan menggunakan *SPSS (Statistical Package For Social Science) 20*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat ke Lembaga Amil Zakat. Sedangkan variabel akuntabilitas dan transparansi tidak berpengaruh terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat di Lembaga Amil Zakat Inisiatif Zakat Indonesia cabang DIY.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas Pelayanan, Loyalitas *Muzakki*