

ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN UPZ AL-HURRIYYAH IPB UNIVERSITY DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

NINDY HAPSARI NINGTYAS



**DEPARTEMEN ILMU EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan UPZ Al-Hurriyyah IPB University dengan Pendekatan SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis*” adalah karya saya dengan arahan dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2026

Nindy Hapsari Ningtyas
H5401221024

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

NINDY HAPSARI NINGTYAS. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan UPZ Al-Hurriyyah IPB University dengan Pendekatan SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis*. Dibimbing oleh NENENG HASANAH dan MUHAMMAD NUR FAAIZ F ACHSANI.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan muzaki terhadap lembaga pengelola zakat. Penelitian kuantitatif ini menganalisis kualitas pelayanan UPZ Al-Hurriyyah IPB University dan merumuskan rekomendasi perbaikannya. Data dari kuesioner 50 muzaki zakat profesi dianalisis menggunakan metode SERVQUAL dan IPA. Hasil SERVQUAL menunjukkan seluruh dimensi bernilai *gap* negatif terbesar pada *Empathy* (-0,54) dan terkecil pada *Assurance* (-0,21) yang menandakan pelayanan belum memenuhi harapan. Analisis IPA menunjukkan bahwa keterbukaan dalam menerima kritik dan saran menjadi prioritas utama perbaikan, sehingga diperlukan penguatan mekanisme penerimaan dan tindak lanjut masukan muzaki.

Kata kunci: *importance performance analysis*, kualitas pelayanan, SERVQUAL, UPZ Al-Hurriyyah, zakat profesi.

ABSTRACT

NINDY HAPSARI NINGTYAS. Analysis of Service Quality Levels at UPZ Al-Hurriyyah IPB University Using SERVQUAL and Importance-Performance Analysis Approaches. Supervised by NENENG HASANAH and MUHAMMAD NUR FAAIZ F. ACHSANI.

Service quality was a crucial factor in increasing muzakki trust toward zakat management institutions. This quantitative study analyzed the service quality of UPZ Al-Hurriyyah IPB University and formulated recommendations for improvement. Data from questionnaires completed by 50 professional zakat muzakki were analyzed using the SERVQUAL and Importance Performance Analysis (IPA) methods. SERVQUAL results revealed negative gap values across all dimensions, with the largest gap in *Empathy* (-0.54) and the smallest in *Assurance* (-0.21), which indicated that the service had not yet met muzakki expectations. Furthermore, the IPA analysis highlighted openness to receiving criticism and suggestions as the top priority for improvement, which emphasized the need to strengthen mechanisms for gathering and acting upon muzakki feedback.

Keywords: importance performance analysis, service quality, SERVQUAL, UPZ Al-Hurriyyah, zakat donor satisfaction.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN UPZ AL-HURRIYYAH IPB UNIVERSITY DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

NINDY HAPSARI NINGTYAS

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Ilmu Ekonomi Syariah

**DEPARTEMEN ILMU EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Dr. Ranti Wiliasih, S.P., M.Si.
- 2 Mutiara Probokawuryan, S.E., M.Mgt(Econ).

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan UPZ Al-Hurriyyah IPB
University dengan Pendekatan SERVQUAL dan *Importance
Performance Analysis*

Nama : Nindy Hapsari Ningtyas
NIM : H5401221024

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Neneng Hasanah, S.Ag, M.A.



Pembimbing 2:
Muhammad Nur Faaiz F. Achsani, S.E., M.Sc.



Diketahui oleh

Ketua Departemen:
Dr. Khalifah Muhamad Ali, S.Hut, M.Si.
NIP. 198603102013031001



Tanggal Ujian:
16 Juli 2026

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanallah wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dengan judul "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan UPZ Al-Hurriyyah IPB University dengan Pendekatan SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis*". Penulis menyadari bahwa selesainya karya ilmiah ini tidak terlepas dari doa, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak.

Ucapan terima kasih yang tulus dan sedalam-dalamnya saya ucapkan untuk beberapa pihak berikut:

1. Orang tua penulis, yaitu Bapak Sam dan Ibu Tatik, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, motivasi, serta pengorbanan yang tiada henti selama proses penyusunan skripsi hingga penulis dapat menyelesaikan studi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada saudara penulis, yaitu Gea Nanda Septiana Putri, S.AP., Saepul Anwar, dan Bagas Arkaan Atarrifqi, serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan semangat, perhatian, doa, dan dukungan kepada penulis selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi.
2. Ibu Dr. Neneng Hasanah, S.Ag, M.A dan Bapak Muhammad Nur Faaiz F. Achsani, S.E., M.Sc selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan saran dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Oktama Forestian, S.Hut., M.Si dan Bapak Ade Saepuloh, S.Hut selaku perwakilan pihak UPZ Al-Hurriyyah IPB yang telah membantu penulis dalam menyebarluaskan kuesioner penelitian kepada responden.
4. Ibu Hj. Dra. Djarwati, M.M dan keluarga besar yang senantiasa memberikan bantuan, doa, serta dukungan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Keluarga SMAN 12 Kota Bekasi, terkhusus Nida, Amel dan Fris yang senantiasa selalu mendoakan, mendukung, serta menjadi tempat penulis dalam berkeluh kesah selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Sahabat Eksyar 59, terkhusus Shifa, Cipa, Akhdan, Zigan, dan Helmi yang selalu mendukung penulis dalam menyusun skripsi ini.
7. Teman-teman bimbingan Ibu Neneng yang selalu saling support menyemangati satu sama lain.
8. Teruntuk pemilik NIM G1401231044, terima kasih telah kebersamaian penulis melewati hari-hari yang tidak mudah selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi rumah, tempat pulang, sekaligus tempat penulis berbagi cerita, keluh kesah, dan menemukan kembali semangat di setiap rasa lelah. Terima kasih atas kesabaran, perhatian, waktu, dukungan, motivasi, arahan, serta doa yang senantiasa diberikan kepada penulis hingga mampu melewati setiap tantangan selama perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini. Kehadiranmu menjadi salah satu sumber kekuatan yang membuat penulis terus percaya bahwa setiap proses akan menemukan akhirnya. Semoga segala kebaikan, ketulusan, dan pengorbanan yang telah diberikan senantiasa dibalas dengan keberkahan, kesehatan, kemudahan dalam setiap langkah, serta kesuksesan dalam meraih cita-cita. Terima kasih telah menjadi bagian yang begitu berarti dalam perjalanan penulis hingga sampai pada titik ini.



9. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah menjadi saksi paling setia atas seluruh perjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena telah memilih untuk tetap bertahan, bangkit, dan melangkah meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan, keraguan, dan rasa lelah selama proses penyusunan proposal, penelitian, hingga akhirnya sampai pada tahap sidang skripsi. Terima kasih karena tidak pernah benar-benar menyerah, selalu berusaha memberikan yang terbaik, dan terus percaya bahwa setiap proses akan menemukan akhir yang indah pada waktunya. Segala doa, air mata, kerja keras, dan pengorbanan yang mungkin tidak diketahui oleh orang lain menjadi bukti bahwa setiap langkah yang ditempuh memiliki makna. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa diri ini mampu melewati setiap rintangan dengan kesabaran, ketekunan, dan keyakinan, serta menjadi awal dari perjalanan baru untuk terus bertumbuh, berkarya, dan memberikan manfaat bagi banyak orang.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak serta berkontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2026

Nindy Hapsari Ningtyas



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kualitas Pelayanan	7
2.2 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	9
2.3 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	11
2.4 Pengelolaan Zakat	12
2.5 Zakat Profesi	14
2.6 Unit Pengumpul Zakat (UPZ)	16
2.7 Layanan UPZ Al-Hurriyyah IPB University	16
2.8 Penelitian Terdahulu	18
2.9 Kerangka Pemikiran	23
III METODE	25
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	25
3.2 Jenis dan Sumber Data	25
3.3 Sampel Penelitian	26
3.4 Metode Analisis Data	26
3.5 Skala Pengukuran	31
3.6 Definisi Operasional Variabel	31
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	33
4.2 Analisis Deskriptif	33
4.3 Uji Validitas	38
4.4 Uji Reliabilitas	40
4.5 Pengolahan Data dan Analisis SERVQUAL	41
4.6 Pengolahan Data dan Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	47
4.7 Integrasi Hasil Analisis SERVQUAL dan IPA	50
4.8 Implikasi Manajerial	51
V SIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Simpulan	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	58
RIWAYAT HIDUP	64



DAFTAR TABEL

1	Indikator kualitas jasa atau pelayanan	8
2	Ringkasan penelitian terdahulu	18
3	Skala likert pengukuran	31
4	Batasan dan definisi operasional	32
5	Karakteristik responden	34
6	Hasil tingkat religiusitas	36
7	Hasil tingkat sosialisasi	37
8	Hasil uji validitas instrumen kepentingan (<i>importance</i>)	38
9	Hasil uji validitas instrumen kinerja (<i>performance</i>)	39
10	Tingkat reliabilitas	40
11	Hasil uji reliabilitas	40
12	Bobot SERVQUAL per atribut	41
13	Nilai SERVQUAL per dimensi pelayanan	45

DAFTAR GAMBAR

1	<i>Importance perfomance analysis</i>	12
2	Kerangka pemikiran konseptual penelitian	24
3	Diagram kartesius IPA	30
4	<i>Importance performance analysis matrix</i>	48