

## RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif berjudul “Pengaruh transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pemberi zakat, *infaq*, dan *shodaqoh* sebagai indikator kinerja non keuangan di Bazda Kabupaten Tegal”. Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk menguji pengaruh transparansi, (2) untuk menguji pengaruh akuntabilitas, (3) untuk menguji kualitas layanan terhadap loyalitas pemberi zakat, *infaq*, dan *shodaqoh*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemberi zakat, *infaq*, dan *shodaqoh*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *convenience* sampling diwakili oleh 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa variabel transparansi dan akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pemberi zakat, *infaq*, dan *shodaqoh*. Sedangkan variabel kualitas layanan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pemberi zakat, *infaq* dan *shodaqoh*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dalam Bazda Kabupaten Tegal perlu ditingkatkan agar mampu meningkatkan loyalitas dari pemberi ZIS di Bazda Kabupaten Tegal.

Kata Kunci: Transparansi, Akuntabilitas, Kualitas Layanan, Loyalitas

## **SUMMARY**

*This research is a quantitative research with the title “The Effect of Transparency, Accountability, and Service Quality towards loyalty from zakat, infaq, and shodaqoh payers as non financial indicator in Bazda Tegal Regency”. The purpose of this study are (1) to examine the effect of transparency, (2) to examine the effect of accountability, (3) to examine the effect of service quality on loyalty from zakat, infaq and shodaqoh payers.*

*The population in this study are 10.000 zakat, infaq and shodaqoh givers on Bazda Tegal Regency. This research uses the convenience sampling techniques with the total samples 100 respondents. Data collection techniques uses in this study is questionnaires and data analysis technique uses is multiple linear regression analysis technique.*

*The result of this research shows that the variable of transparency and accountability give significant and positive effect on zakat, infaq and shodaqoh (ZIS) payers loyalty. While service quality had no effect on loyalty zakat, infaq, and shodaqoh payers. This result shows that the service quality are needed to improve zakat, infaq and shodaqoh (ZIS) payers loyalty at Bazda Tegal regency.*

*Keywords: Transparency, accountability, service quality, loyalty.*