

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENERIMA TAJAAN PENDIDIKAN ZAKAT DI INSTITUSI PENGAJIAN TINGGI: KAJIAN EMPIRIKAL DI LEMBAGA ZAKAT NEGERI KEDAH

FACTORS INFLUENCING THE SATISFACTION OF ZAKAT EDUCATION SCHOLARSHIP RECIPIENTS AT HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS: AN EMPIRICAL STUDY OF LEMBAGA ZAKAT NEGERI KEDAH

Shazril Hanis Salmi ^{1*}

Masri Azrul Nayan ²

^{1*} Universiti Islam Antarabangsa Sultan Abdul Halim Mu'adzam Shah (UniSHAMS), Kedah, Malaysia.
(E-mail: shazril@lznk.com.my)

² Universiti Islam Antarabangsa Sultan Abdul Halim Mu'adzam Shah (UniSHAMS), Kedah, Malaysia.
(E-mail: masriazrul@unishams.edu.my)

Article history

Received date : 11-4-2026

Revised date : 12-4-2026

Accepted date : 13-6-2026

Published date : 29-6-2026

To cite this document:

Salmi, S. H., & Nayan, M. A. (2026). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penerima tajaan pendidikan zakat di institusi pengajian tinggi: Kajian empirikal di Lembaga Zakat Negeri Kedah. *Jurnal Penyelidikan Sains Sosial (JOSSR)*, 9 (30), 48 - 56.

Abstrak: Pendidikan merupakan salah satu bidang utama dalam agihan zakat yang bertujuan membangunkan modal insan serta meningkatkan mobiliti sosial golongan asnaf. Seiring dengan peningkatan peruntukan zakat pendidikan, institusi zakat bukan sahaja perlu memastikan bantuan disalurkan secara berkesan, malah perlu menilai tahap kepuasan penerima terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan. Kajian ini bertujuan mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penerima tajaan pendidikan zakat di institusi pengajian tinggi di bawah pengurusan Lembaga Zakat Negeri Kedah (LZNK). Kajian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui reka bentuk tinjauan dengan soal selidik berstruktur yang diedarkan kepada penerima tajaan pendidikan LZNK. Seramai 497 responden daripada populasi 887 orang telah dipilih sebagai sampel kajian. Data dianalisis menggunakan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) melalui analisis statistik deskriptif, ujian kebolehppercayaan, Korelasi Pearson dan Regresi Linear Berganda. Dapatan menunjukkan bahawa tahap kepuasan penerima berada pada tahap yang tinggi. Kesemua pemboleh ubah bebas iaitu kebolehppercayaan, kemudahan, layanan dan tindak balas mempunyai hubungan positif serta signifikan dengan kepuasan penerima. Analisis regresi menunjukkan bahawa kebolehppercayaan merupakan faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan penerima, diikuti oleh layanan, kemudahan dan tindak balas. Kajian ini menyumbang kepada pengembangan literatur berkaitan pengurusan zakat pendidikan serta memberikan cadangan kepada institusi zakat untuk meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan kepada penerima bantuan pendidikan.

Kata Kunci: Zakat Pendidikan, Kepuasan Penerima, Kualiti Perkhidmatan, SERVQUAL, Lembaga Zakat Negeri Kedah.

Abstract: Education is one of the major sectors of zakat distribution aimed at developing human capital and enhancing the socio-economic mobility of asnaf beneficiaries. Along with the increasing allocation for educational zakat, zakat institutions are required not only to ensure effective distribution of assistance but also to evaluate recipients' satisfaction with the quality of services provided. This study aims to identify the factors influencing the satisfaction of educational zakat sponsorship recipients at higher education institutions under the management of Lembaga Zakat Negeri Kedah, LZNK. A quantitative survey approach was employed using a structured questionnaire distributed to LZNK scholarship recipients. A total of 497 respondents from a population of 887 recipients participated in the study. Data were analysed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), involving descriptive statistics, reliability analysis, Pearson correlation and multiple linear regression. The findings indicate that recipients' satisfaction is at a high level. All independent variables, namely reliability, convenience, service and responsiveness, have significant positive relationships with recipients' satisfaction. Multiple regression analysis reveals that reliability is the most dominant factor influencing recipients' satisfaction, followed by service, convenience and responsiveness. The study contributes to the literature on educational zakat management and provides practical recommendations for improving service quality among zakat institutions.

Keywords: Educational Zakat, Recipient Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL, Lembaga Zakat Negeri Kedah.

Pengenalan

Zakat merupakan instrumen kewangan sosial Islam yang memainkan peranan penting dalam mengagihkan semula kekayaan bagi mewujudkan keadilan sosial serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pensiariatannya bukan sekadar memenuhi tuntutan ibadah, bahkan menjadi mekanisme pembangunan sosioekonomi yang mampu membantu golongan asnaf keluar daripada belenggu kemiskinan secara berperingkat (Qaradawi, 1999). Dalam konteks semasa, institusi zakat di Malaysia telah memperluaskan bentuk agihan daripada bantuan berbentuk kebajikan kepada program pembangunan modal insan yang lebih mampan, khususnya melalui pembiayaan pendidikan.

Pendidikan diiktiraf sebagai medium yang berkesan dalam meningkatkan mobiliti sosial dan memutuskan rantaian kemiskinan antara generasi. Justeru, institusi zakat di seluruh negara memperuntukkan sebahagian dana zakat bagi membiayai pelbagai skim tajaan pendidikan yang merangkumi yuran pengajian, bantuan sara hidup, peralatan pembelajaran serta keperluan akademik pelajar di institusi pengajian tinggi dalam dan luar negara. Agihan zakat dalam bidang pendidikan bukan sahaja membantu pelajar asnaf meneruskan pengajian, malah berfungsi sebagai instrumen pembangunan modal insan dan peningkatan taraf sosioekonomi dalam jangka panjang (Ismail & Ismail, 2022; Johari et al., 2024). Pendekatan ini selaras dengan matlamat pembangunan modal insan yang berupaya melahirkan graduan berilmu, berkemahiran dan mampu menyumbang kepada pembangunan ummah (Qaradawi, 1999).

Lembaga Zakat Negeri Kedah (LZNK) merupakan antara institusi zakat yang memberi perhatian serius terhadap pembangunan pendidikan melalui pelbagai skim tajaan kepada pelajar institusi pengajian tinggi. Peningkatan jumlah penerima dan peruntukan tahunan membuktikan

komitmen LZNK dalam memperkasa pendidikan asnaf. Walau bagaimanapun, keberkesanan sesuatu skim tajaan tidak seharusnya dinilai berdasarkan jumlah bantuan yang disalurkan semata-mata, sebaliknya perlu mengambil kira pengalaman penerima sepanjang berurusan dengan institusi. Kepuasan penerima merupakan petunjuk penting bagi menilai sama ada sistem penyampaian yang dilaksanakan benar-benar memenuhi keperluan dan jangkaan mereka (Oliver, 1980; Kotler & Keller, 2016).

Dalam organisasi yang berorientasikan perkhidmatan, kepuasan pelanggan menjadi salah satu ukuran utama terhadap keberkesanan penyampaian perkhidmatan. Penerima tajaan pendidikan menilai institusi bukan sahaja berdasarkan jumlah bantuan yang diterima, tetapi juga melalui ketepatan pembayaran, kemudahan sistem permohonan, kejelasan maklumat, profesionalisme kakitangan dan kecekapan institusi dalam mengendalikan pertanyaan serta aduan. Pengalaman positif sepanjang proses tersebut mampu meningkatkan keyakinan penerima terhadap institusi zakat, manakala kelemahan dalam aspek penyampaian boleh menjejaskan persepsi terhadap kredibiliti institusi (Oliver, 1980; Zeithaml et al., 2018).

Sorotan penyelidikan terdahulu menunjukkan bahawa kebanyakan kajian berkaitan institusi zakat memberi tumpuan kepada aspek kutipan zakat, tadbir urus organisasi dan persepsi pembayar zakat. Kajian terdahulu turut menunjukkan bahawa kualiti penyampaian perkhidmatan mempunyai kaitan dengan tahap kepuasan pelanggan institusi zakat, termasuk aspek ketepatan perkhidmatan, kemudahan urusan, layanan pegawai dan kecekapan memberikan maklum balas (Abdul Kadir, 2015; Minhat @ Minhaj, 2019). Sebaliknya, kajian yang memfokuskan kepuasan penerima tajaan pendidikan masih terhad, khususnya dalam konteks institusi zakat negeri. Jurang penyelidikan ini menunjukkan keperluan untuk mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penerima secara empirikal agar institusi zakat dapat merancang penambahbaikan yang lebih sistematik dan berasaskan bukti (Ahmad et al., 2006; Wahid et al., 2009).

Sehubungan itu, kajian ini bertujuan menganalisis hubungan antara kebolehpercayaan, kemudahan, layanan dan tindak balas dengan kepuasan penerima tajaan pendidikan zakat di institusi pengajian tinggi di bawah pengurusan LZNK. Selain itu, kajian ini turut mengenal pasti faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan penerima berdasarkan analisis regresi linear berganda. Hasil kajian diharapkan dapat menyumbang kepada pembangunan literatur dalam bidang pengurusan zakat pendidikan serta menjadi rujukan kepada institusi zakat dalam memperkukuh mutu penyampaian perkhidmatan kepada golongan asnaf.

Sorotan Karya

Pendidikan merupakan salah satu instrumen pembangunan modal insan yang diberi keutamaan dalam sistem agihan zakat di Malaysia. Agihan zakat bagi tujuan pendidikan bukan sahaja bertujuan membantu pelajar daripada keluarga asnaf meneruskan pengajian, malah berperanan sebagai mekanisme jangka panjang untuk membebaskan mereka daripada kitaran kemiskinan. Pendekatan ini selari dengan maqasid syariah yang menekankan pemeliharaan akal (*hifz al-'aql*) dan pembangunan insan melalui penyediaan akses kepada pendidikan berkualiti. Oleh itu, kebanyakan institusi zakat di Malaysia memperuntukkan sebahagian dana zakat kepada pelbagai skim bantuan pendidikan merangkumi yuran pengajian, sara hidup, peralatan pembelajaran dan bantuan khas kepada pelajar institusi pengajian tinggi (Al-Zuhayli, 1985; Ismail & Ismail, 2022).

Lembaga Zakat Negeri Kedah (LZKN) merupakan antara institusi zakat yang memberikan penekanan terhadap pembangunan pendidikan melalui pelbagai skim tajaan di peringkat diploma, ijazah sarjana muda dan pengajian luar negara. Pelaksanaan skim tersebut mencerminkan perubahan pendekatan institusi zakat daripada bantuan bersifat konsumtif kepada pelaburan pembangunan modal insan yang mampu memberikan impak sosioekonomi dalam jangka panjang. Walau bagaimanapun, keberkesanan sesuatu skim tajaan bukan hanya bergantung kepada jumlah bantuan yang disalurkan, tetapi turut dipengaruhi oleh kualiti penyampaian perkhidmatan kepada penerima.

Dalam konteks Negeri Kedah, agihan zakat turut memainkan peranan dalam usaha mengurangkan kemiskinan serta meningkatkan kesejahteraan golongan asnaf. Haji-Othman et al. (2020) menjelaskan bahawa pengagihan zakat yang berkesan dapat menyumbang kepada usaha menangani kemiskinan dan kekurangan keperluan asas dalam kalangan penerima di Kedah. Pelaburan dalam pendidikan pula mempunyai nilai strategik kerana bantuan tersebut bukan sahaja memenuhi keperluan semasa pelajar, tetapi berpotensi meningkatkan keupayaan mereka memperoleh pekerjaan dan membina kehidupan yang lebih stabil selepas tamat pengajian.

Kepuasan penerima merupakan salah satu indikator penting dalam menilai prestasi organisasi berorientasikan perkhidmatan. Oliver (1980) mentakrifkan kepuasan sebagai keadaan yang wujud apabila prestasi sebenar sesuatu perkhidmatan memenuhi atau melebihi jangkaan pengguna. Definisi ini diperkukuhkan oleh Kotler dan Keller (2016) yang menjelaskan bahawa kepuasan terbentuk hasil daripada perbandingan antara prestasi yang diterima dengan jangkaan awal pelanggan. Dalam konteks institusi zakat, penerima bukan sahaja menilai bantuan yang diterima, malah menilai keseluruhan pengalaman ketika berurusan dengan institusi, termasuk ketelusan maklumat, kemudahan prosedur, layanan pegawai dan kecekapan penyampaian bantuan.

Kajian berkaitan pengurusan zakat di Malaysia menunjukkan bahawa aspek kualiti perkhidmatan mempunyai hubungan yang rapat dengan persepsi masyarakat terhadap institusi zakat. Wahid, Ahmad dan Abdul Kader (2009) mendapati bahawa ketelusan, akauntabiliti dan kecekapan pengurusan merupakan faktor yang mempengaruhi keyakinan masyarakat terhadap institusi zakat. Ahmad et al. (2006) pula menjelaskan bahawa kelemahan dalam penyampaian perkhidmatan boleh menjejaskan kepercayaan masyarakat walaupun kutipan dan agihan zakat terus meningkat. Dapatan tersebut menunjukkan bahawa institusi zakat perlu memberi perhatian kepada pengalaman pelanggan sebagai sebahagian daripada usaha memperkukuh kredibiliti organisasi.

Kajian ini menggunakan Model SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) sebagai asas dalam menilai kualiti perkhidmatan. Model ini menjelaskan bahawa persepsi pelanggan terhadap sesuatu organisasi dipengaruhi oleh beberapa dimensi utama yang mencerminkan mutu penyampaian perkhidmatan. Penilaian terhadap kualiti perkhidmatan turut melibatkan pengalaman pelanggan semasa berinteraksi dengan organisasi, termasuk keadaan persekitaran perkhidmatan dan respons kakitangan terhadap keperluan pelanggan (Bitner, 1990). Brady dan Cronin (2001) pula menjelaskan bahawa kualiti perkhidmatan boleh dinilai melalui pendekatan yang lebih menyeluruh dengan mengambil kira kualiti interaksi, persekitaran dan hasil perkhidmatan. Walaupun model asal SERVQUAL mengandungi lima dimensi, kajian ini hanya memfokuskan kepada empat dimensi yang paling

relevan dengan pengurusan tajaan pendidikan LZNK, iaitu kebolehpercayaan, kemudahan, layanan dan tindak balas.

Kebolehpercayaan merujuk kepada keupayaan institusi melaksanakan janji secara tepat, telus dan konsisten. Dalam konteks LZNK, dimensi ini merangkumi ketepatan pembayaran tajaan, ketelusan pengurusan, kejelasan maklumat dan pematuhan kepada prosedur yang ditetapkan. Kemudahan pula merujuk kepada kebolehcapaian sistem permohonan, kemudahan mendapatkan maklumat serta kecekapan penggunaan platform digital. Layanan memberi penekanan kepada profesionalisme, kesopanan dan keprihatinan pegawai terhadap penerima, manakala tindak balas merujuk kepada keupayaan institusi memberikan maklum balas yang cepat dan berkesan terhadap pertanyaan serta aduan penerima.

Selain SERVQUAL, kajian ini turut berasaskan *Expectation Confirmation Theory* (ECT) yang diperkenalkan oleh Oliver (1980). Teori ini menjelaskan bahawa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh sejauh mana prestasi sebenar sesuatu perkhidmatan memenuhi jangkaan yang dibentuk sebelum menerima perkhidmatan tersebut. Bhattacharjee (2001) seterusnya mengembangkan pendekatan pengesahan jangkaan dengan menjelaskan bahawa pengesahan terhadap jangkaan awal dan persepsi terhadap prestasi mempunyai pengaruh penting terhadap kepuasan pengguna. Dalam konteks tajaan pendidikan zakat, penerima mempunyai jangkaan tertentu terhadap proses permohonan, ketepatan pembayaran, layanan pegawai dan kecekapan pengurusan. Sekiranya prestasi yang diterima memenuhi atau melebihi jangkaan tersebut, tahap kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, kegagalan memenuhi jangkaan akan menghasilkan persepsi negatif terhadap institusi.

Sorotan kajian terdahulu menunjukkan bahawa penyelidikan berkaitan institusi zakat lebih banyak memfokuskan kepada keberkesanan kutipan zakat, tadbir urus organisasi dan persepsi pembayar zakat. Kajian yang mengkaji pengalaman penerima bantuan, khususnya penerima tajaan pendidikan di institusi pengajian tinggi, masih terhad. Selain itu, penggunaan Model SERVQUAL bersama *Expectation Confirmation Theory* dalam konteks pengurusan zakat pendidikan juga masih kurang diberikan perhatian oleh penyelidik tempatan. Jurang penyelidikan ini menunjukkan keperluan untuk menguji secara empirikal hubungan antara dimensi kualiti perkhidmatan dengan kepuasan penerima tajaan pendidikan zakat agar dapatan yang diperoleh dapat menjadi asas kepada penambahbaikan pengurusan institusi zakat.

Berdasarkan sorotan literatur tersebut, kajian ini mengemukakan empat pemboleh ubah bebas, iaitu kebolehpercayaan, kemudahan, layanan dan tindak balas bagi menguji hubungannya dengan kepuasan penerima tajaan pendidikan zakat. Kerangka kajian ini diharapkan dapat menyumbang kepada pengembangan literatur dalam bidang pengurusan zakat pendidikan serta membantu institusi zakat memperkukuh mutu penyampaian perkhidmatan kepada golongan asnaf.

Metodologi

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan reka bentuk tinjauan (*survey research design*) bagi mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penerima tajaan pendidikan zakat di institusi pengajian tinggi di bawah pengurusan Lembaga Zakat Negeri Kedah (LZNK). Pendekatan kuantitatif dipilih kerana sesuai untuk menguji hubungan antara pemboleh ubah secara empirikal serta menghasilkan dapatan yang boleh digeneralisasikan kepada populasi kajian. Reka bentuk tinjauan juga sesuai digunakan untuk mengumpulkan data secara sistematik daripada sampel yang mewakili sesuatu populasi (Creswell & Creswell, 2018;

Sekaran & Bougie, 2016). Pendekatan ini membolehkan analisis statistik dilakukan secara objektif bagi menjawab persoalan dan objektif kajian.

Populasi kajian terdiri daripada semua penerima aktif Tajaan Pendidikan LZNK sehingga Fasa 1 Tahun 2026 yang melibatkan pelajar institusi pengajian tinggi dalam negara dan luar negara. Berdasarkan rekod rasmi LZNK, jumlah populasi kajian ialah 887 orang. Penentuan saiz sampel dibuat berdasarkan Jadual Krejcie dan Morgan (1970), yang mencadangkan minimum 269 responden bagi populasi tersebut. Walau bagaimanapun, kajian ini berjaya memperoleh 497 borang soal selidik yang lengkap dan sesuai dianalisis, sekali gus melebihi saiz sampel minimum yang disyorkan. Jumlah tersebut meningkatkan tahap kebolehpercayaan dapatan kajian dan mengurangkan ralat persampelan.

Instrumen kajian menggunakan borang soal selidik berstruktur yang dibangunkan berdasarkan sorotan literatur serta disesuaikan dengan konteks pengurusan tajaan pendidikan zakat oleh LZNK. Soal selidik mengandungi enam bahagian, iaitu maklumat demografi responden, kebolehpercayaan, kemudahan, layanan, tindak balas dan kepuasan penerima. Semua item diukur menggunakan skala Likert lima mata, bermula daripada 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Sebelum diedarkan kepada responden, instrumen telah melalui proses semakan kesahan kandungan oleh pakar dalam bidang pengurusan zakat, penyelidikan dan pendidikan Islam bagi memastikan setiap item benar-benar mengukur konstruk yang dikaji.

Kebolehpercayaan instrumen dinilai menggunakan pekali Cronbach's Alpha. Keputusan analisis menunjukkan bahawa semua konstruk mencatatkan nilai Cronbach's Alpha melebihi 0.80, menunjukkan tahap konsistensi dalaman yang tinggi. Nilai tersebut memenuhi tahap kebolehpercayaan yang diterima dalam pengukuran konstruk penyelidikan (Nunnally & Bernstein, 1994). Dapatan ini membuktikan bahawa instrumen yang digunakan adalah stabil, boleh dipercayai dan sesuai untuk analisis seterusnya.

Pengumpulan data dilaksanakan secara dalam talian selepas mendapat kebenaran daripada pihak berkaitan. Kaedah ini dipilih kerana lebih efisien serta membolehkan penyertaan responden yang berada di pelbagai institusi pengajian tinggi di dalam dan luar negara. Hanya borang soal selidik yang lengkap dianalisis, manakala borang yang tidak lengkap atau mengandungi jawapan yang tidak konsisten dikeluarkan daripada analisis bagi memastikan ketepatan dapatan kajian.

Data dianalisis menggunakan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menghuraikan profil responden dan menentukan tahap setiap konstruk kajian. Ujian kebolehpercayaan menggunakan Cronbach's Alpha dijalankan bagi menilai konsistensi dalaman item. Seterusnya, analisis Korelasi Pearson digunakan untuk menguji hubungan antara pemboleh ubah bebas dengan kepuasan penerima, manakala analisis Regresi Linear Berganda digunakan bagi mengenal pasti faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan penerima berdasarkan nilai pekali beta piawai (Standardized Beta). Kajian ini turut mematuhi prinsip etika penyelidikan. Penyertaan responden adalah secara sukarela, manakala semua maklumat yang diperolehi dirahsiakan dan digunakan hanya bagi tujuan akademik. Identiti responden tidak didedahkan dalam mana-mana bahagian penerbitan bagi memastikan kerahsiaan serta integriti penyelidikan sentiasa terpelihara.

Dapatan Dan Perbincangan

Seramai 497 penerima tajaan pendidikan LZNK telah mengambil bahagian dalam kajian ini daripada populasi seramai 887 orang. Ujian kebolehpercayaan menunjukkan semua konstruk mencatatkan nilai Cronbach's Alpha melebihi 0.80, sekali gus membuktikan instrumen kajian mempunyai tahap kebolehpercayaan yang tinggi.

Analisis deskriptif menunjukkan bahawa tahap kepuasan penerima berada pada tahap yang tinggi, sekali gus menggambarkan bahawa sistem penyampaian tajaan pendidikan LZNK berjaya memenuhi jangkaan majoriti penerima.

Analisis Korelasi Pearson menunjukkan bahawa kebolehpercayaan, kemudahan, layanan dan tindak balas mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan penerima. Dapatan ini menunjukkan bahawa peningkatan kualiti penyampaian perkhidmatan akan meningkatkan tahap kepuasan penerima tajaan pendidikan.

Jadual 1: Keputusan Analisis Regresi Linear Berganda.

Pemboleh Ubah	β	Keputusan
Kebolehpercayaan	0.331	Signifikan
Layanan	0.236	Signifikan
Kemudahan	0.203	Signifikan
Tindak Balas	0.172	Signifikan

Sumber: Analisis SPSS Kajian (2026).

Keputusan regresi menunjukkan bahawa kebolehpercayaan merupakan faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan penerima, diikuti oleh layanan, kemudahan dan tindak balas. Penemuan ini menyokong Model SERVQUAL yang menegaskan bahawa kebolehpercayaan merupakan dimensi utama dalam menentukan kualiti sesuatu perkhidmatan. Dalam konteks LZNK, dapatan ini menunjukkan bahawa ketepatan penyampaian bantuan, ketelusan pengurusan dan integriti institusi menjadi faktor utama yang membentuk kepuasan penerima.

Jadual 2: Keputusan Pengujian Hipotesis.

Hipotesis	Keputusan
Kebolehpercayaan mempunyai hubungan positif dengan kepuasan penerima	Disokong
Kemudahan mempunyai hubungan positif dengan kepuasan penerima	Disokong
Layanan mempunyai hubungan positif dengan kepuasan penerima	Disokong
Tindak balas mempunyai hubungan positif dengan kepuasan penerima	Disokong

Secara keseluruhannya, dapatan kajian mengesahkan bahawa semua dimensi kualiti perkhidmatan mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan penerima tajaan pendidikan zakat. Penemuan ini selari dengan Expectation Confirmation Theory, yang menjelaskan bahawa kepuasan akan meningkat apabila prestasi perkhidmatan memenuhi atau melebihi jangkaan penerima.

Kesimpulan

Kajian ini bertujuan mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penerima tajaan pendidikan zakat di institusi pengajian tinggi di bawah pengurusan Lembaga Zakat Negeri Kedah (LZKN). Dapatan kajian menunjukkan bahawa tahap kepuasan penerima berada pada tahap yang tinggi. Analisis turut membuktikan bahawa kebolehpercayaan, kemudahan, layanan dan tindak balas mempunyai hubungan positif serta signifikan dengan kepuasan penerima, dengan kebolehpercayaan dikenal pasti sebagai faktor yang paling dominan.

Dapatan ini mengesahkan bahawa keberkesanan pengurusan zakat pendidikan bukan sahaja bergantung kepada jumlah bantuan yang disalurkan, malah turut dipengaruhi oleh kualiti penyampaian perkhidmatan. Oleh itu, institusi zakat perlu terus memperkukuh aspek kebolehpercayaan, meningkatkan profesionalisme kakitangan serta menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan bagi memastikan kepuasan penerima sentiasa berada pada tahap yang tinggi.

Kajian ini diharapkan dapat menyumbang kepada pembangunan literatur dalam bidang pengurusan zakat pendidikan serta menjadi rujukan kepada institusi zakat dalam merancang penambahbaikan perkhidmatan kepada penerima bantuan pendidikan.

Rujukan

- Abdul Kadir, A. (2015). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan zakat: Kajian kes perkhidmatan Pejabat Zakat Daerah Baling, Kedah* [Kertas penyelidikan Sarjana Sains Pengurusan, Universiti Utara Malaysia].
- Ahmad, S., Wahid, H., & Mohamad, A. (2006). Penswastaan institusi zakat dan kesannya terhadap pembayaran secara formal di Malaysia. *International Journal of Management Studies*, 13(2), 175–196.
- Al-Zuhayli, W. (1985). *Al-Fiqh al-Islami wa adillatuh*. Dar al-Fikr.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54(2), 69–82.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J., Jr. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34–49.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Haji-Othman, Y., Sheh Yusuff, M. S., & Cheumar, M. (2020). The role of zakat distribution in hunger and poverty elimination in Kedah. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(12), 1178–1184.
- Ismail, H., & Ismail, N. A. (2022). Empowering education among asnaf through distribution of zakat from the perspective of Maqasid Syariah. *AZJAF: Al-Qanatir Journal of Islamic Studies*, 3(1), 20–29.
- Johari, M. E., Anas, N., Ali, M. M., Mohd Noor, M. S., Mohamed Noh, A. M., & Al Bakour, F. (2024). Educational zakat aid in Malaysian higher education institutions. *Environment-Behaviour Proceedings Journal*, 9(30), 63–71.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Minhat @ Minhaj, N. (2019). *Kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan dalam institusi zakat: Kajian di Lembaga Zakat Alor Setar, Kedah* [Tesis sarjana, Universiti Utara Malaysia].
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Wahid, H., Ahmad, S., & Abdul Kader, R. (2009). Pengagihan zakat oleh institusi zakat di Malaysia: Mengapa masyarakat Islam tidak berpuas hati? *Jurnal Syariah*, 17(1), 89–112.
- Yusuf al-Qaradawi. (1999). *Fiqh al-zakah: Dirasah muqaranah li ahkamih wa falsafatih fi daw' al-Qur'an wa al-Sunnah*. Mu'assasah al-Risalah.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.