

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI TERHADAP KEPUASAN DONATUR MELALUI KUALITAS PELAYANAN DIGITAL

(Studi pada LAZIS Sabilillah Malang)

Aprilia Dwi, Siti Saroh, Eny Widayawati

Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jalan MT Haryono 193 Malang, 6514, Indonesia

LPPM Universitas Islam Malang, Jalan MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email: 22201092070@unisma.ac.id

ABSTRAK

Studi ini dipicu oleh fenomena belum optimalnya tingkat penggunaan layanan digital oleh donatur LAZIS Sabilillah Malang terlepas dari kesediaan kanal *platform* web filantropi yang telah dikembangkan. Studi ini dirancang guna menguji dan menganalisis pengaruh langsung maupun tidak langsung kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan donatur melalui kualitas pelayanan digital. Pendekatan kuantitatif melalui teknik survei lapangan diterapkan dengan melibatkan 127 responden dari donatur pengguna website *lazissabilillah.com* yang dikualifikasikan melalui teknik acak sederhana (*simple random sampling*) dari totalitas populasi 185 donatur. Pengumpulan data melalui kuesioner terstruktur berskala Likert setelah terkonfirmasi validitas dan reliabilitasnya, yang kemudian dikomputasikan mendayagunakan permodelan analisis jalur (*path analysis*) dan uji Sobel dengan komputasi *software* SPSS. Temuan kuantitatif dalam studi ini membuktikan bahwasannya kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh positif pada kepuasan donatur ($\beta = 0,436$) dan pada kualitas pelayanan digital ($\beta = 0,732$). Kualitas pelayanan digital juga berpengaruh positif pada kepuasan donatur ($\beta = 0,487$) serta terbukti memediasi secara signifikan pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi pada kepuasan donatur (pengaruh tidak langsung = 0,356; t hitung = 10,889 > t tabel 1,97). Simpulannya, kepuasan donatur sangat ditentukan oleh kemudahan operasional aplikasi yang didukung oleh kualitas pelayanan digital yang baik. LAZIS Sabilillah Malang disarankan untuk terus mengoptimalkan antarmuka *website* dan responsivitas layanan digital guna mendorong transisi donatur dari layanan konvensional menuju layanan digital.

Kata Kunci: kemudahan penggunaan, kepuasan donatur, kualitas pelayanan digital

ABSTRACT

*This study was driven by the phenomenon of sub-optimal utilization of digital services among donors at LAZIS Sabilillah Malang, despite the availability of an established philanthropy web platform. This study was designed to examine and analyze both the direct and indirect effects of application ease of use on donor satisfaction, mediated by digital service quality. A quantitative approach utilizing a field survey technique was implemented, involving 127 respondents selected from donors who use the *lazissabilillah.com* website. These respondents were chosen via simple random sampling*

from a total population of 185 donors. Data collection was conducted through a structured Likert-scale questionnaire that had passed validity and reliability testing, which was subsequently analyzed using path analysis and the Sobel test via SPSS software. Quantitative findings from this study demonstrate that application ease of use has a positive effect on donor satisfaction ($\beta = 0.436$) and on digital service quality ($\beta = 0.732$). Digital service quality also has a positive effect on donor satisfaction ($\beta = 0.487$) and is proven to significantly mediate the effect of application ease of use on donor satisfaction (indirect effect = 0.356; t -statistic = 10.889 > t -table 1.97). In conclusion, donor satisfaction is heavily determined by operational ease of the application, supported by strong digital service quality. LAZIS Sabilillah Malang is advised to continuously optimize its website interface and digital service responsiveness to encourage a transition among donors from conventional to digital services.

Keywords: *perceived ease of use, customer satisfaction, e-service quality*

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan memiliki peranan penting bagi keberlangsungan beragam bentuk institusi karena berkontribusi pada loyalitas dan keberlangsungan organisasi (Rifa'i, 2023). Harapan konsumen terhadap layanan terus berubah seiring berkembangnya teknologi digital yang telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dalam berbagai bidang, termasuk layanan publik yang terkondisikan untuk wajib beradaptasi menghadirkan responsivitas layanan yang cepat, mudah dan efisien (Erwin dkk., 2023; Prasodjo, 2023).

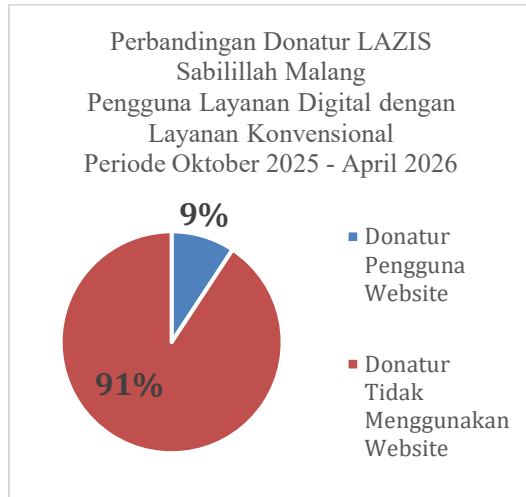
Lembaga Amil Zakat diklasifikasikan ke dalam kategori lembaga non-komersial yang mampu pengorganisasian dana ZISWAF dari khalayak umum dan dituntut menjaga transparansi, akuntabilitas serta kepercayaan publik dalam operasionalnya (Patminingsih, 2020). LAZIS Sabilillah Malang, sebagai salah satu LAZ di Kota Malang, telah menyediakan layanan digital melalui website resmi lazissabilillah.com sebagai bentuk penyesuaian terhadap harapan donatur di era digitalisasi yang

mengharapkan kemudahan, kecepatan dan akuntabilitas (Agustina dkk., 2024).

Namun, hasil wawancara dengan pihak LAZIS Sabilillah menunjukkan bahwa dari 1.996 donatur yang tercatat pada periode Oktober 2025 hingga April 2026, mayoritas donatur masih memilih cara konvensional dengan datang langsung ke kantor layanan atau transfer manual, dan hanya 185 donatur yang pernah menggunakan layanan donasi melalui website lazissabilillah.com. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara upaya digitalisasi layanan dan tingkat pemanfaatannya, serta mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi belum sepenuhnya dirasakan atau dipahami oleh seluruh donatur.

Penelitian terdahulu banyak mengkaji kemudahan penggunaan pada layanan komersial berbasis *mobile* atau *e-wallet*, seperti pada aplikasi *mobile* JKN (Asikin & Alam, 2024) dan dompet digital DANA (Yunita dkk., 2024), maupun pada sektor ritel konvensional (Camelia & Andriani, 2024) tanpa berfokus pada kualitas pelayanan digital. Kebaruan penelitian ini terletak pada konteks lembaga filantropi yaitu LAZIS Sabilillah Malang serta pengintegrasian kualitas pelayanan digital sebagai

variabel perantara (*intervening*) antara kemudahan penggunaan aplikasi pada kepuasan donatur, sebuah pendekatan yang masih jarang ditemukan pada literatur lokal.



Gambar 1 Perbandingan Donatur Pengguna Layanan Digital dengan Layanan Konvensional

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan permasalahan pada studi ini adalah: (1) apakah kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh langsung pada kepuasan donatur; (2) apakah kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh langsung pada kualitas pelayanan digital; (3) apakah kualitas pelayanan digital berpengaruh pada kepuasan donatur; dan (4) apakah kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh tidak langsung pada kepuasan donatur melalui kualitas pelayanan digital.

Tujuan studi ini yaitu guna mengidentifikasi keempat pengaruh tersebut, dengan manfaat baik secara teoritis bagi pengembangan literatur pelayanan digital di sektor non-profit, maupun secara praktis bagi LAZIS Sabilillah Malang dalam meningkatkan adopsi layanan digital dan kepuasan donatur.

KAJIAN PUSTAKA

Technology Acceptance Model

Technology Acceptance Model (TAM) diaplikasikan sebagai pijakan konseptual utama guna memetakan bagaimana dinamika pengguna merespon dan menyerap sistem digital baru didasari dua konstruksi kognitif yang mencakup persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Fred D. Davis dkk., 2024; Wicaksono, 2022).

Kemudahan Penggunaan Aplikasi

Kemudahan penggunaan aplikasi (*perceived ease of use*) adalah penilaian kognitif seseorang terkait tingkat fungsional sistem informasi yang dirasa bebas dari usaha keras sewaktu dioperasikan (Fred D. Davis dkk., 2024; Wicaksono, 2022). Dimensi dalam kemudahan penggunaan aplikasi yang digunakan pada penelitian ini meliputi kemudahan belajar, kemudahan penggunaan, ketersediaan dukungan teknis dan ketersediaan sumber daya (Wicaksono, 2022).

Kualitas Pelayanan Digital

Kualitas pelayanan digital atau *e-service quality* merupakan sebagai tingkat layanan efektif melalui *platform* digital yang memenuhi ekspektasi pengguna (Wardhana, 2024). Penelitian ini menggunakan tujuh dimensi kualitas pelayanan digital menurut (Wardhana, 2024), yaitu efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan, privasi, responsivitas, kompensasi dan kontak.

Kepuasan Donatur

Kepuasan donatur merujuk pada perasaan positif yang dirasakan donatur dari kesesuaian harapan dengan pengalaman yang diperoleh atas suatu layanan pada lembaga filantropi

(Purwakananta, 2024). Indikator kepuasan donatur yang digunakan pada penelitian ini meliputi *ease of use, service quality, trust, ease of transaction, customer support, customer experiences* dan *company reputation* (Wardana, 2024).

Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis

Kemudahan penggunaan aplikasi yang tinggi membuat pelanggan merasa lebih nyaman dan terbantu, sehingga mendukung terciptanya pelayanan digital yang lebih efektif seperti penelitian yang dilakukan oleh (Azam dkk., 2025). Didukung temuan (Widyasari dkk., 2025) bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh pada kualitas pelayanan digital. Kualitas pelayanan digital yang responsif, andal dan sesuai kebutuhan turut mendorong kepuasan pelanggan, sejalan dengan temuan (Asikin & Alam, 2024). Kemudahan penggunaan aplikasi juga secara langsung memengaruhi kepuasan, karena pengalaman yang nyaman tanpa hambatan menciptakan perasaan positif terhadap layanan, sebagaimana dibuktikan oleh (Andyani & Turay, 2025). Berdasarkan hubungan variabel yang dijelaskan, konstruksi hipotesis yang diajukan dalam studi ini dirincikan sebagai berikut:

H1 : Kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh secara langsung pada kepuasan donatur.

H2 : Kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh secara langsung pada kualitas pelayanan digital

H3 : Kualitas pelayanan digital berpengaruh secara langsung pada kepuasan donatur

H4 : Kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh secara tidak langsung pada kepuasan donatur melalui kualitas pelayanan digital.

METODE PENELITIAN

Studi ini mengaplikasikan pendekatan kuantitatif berbasis metodologi survei (Sugiyono, 2019). Penelitian dilakukan di LAZIS Sabilillah Malang yang terletak di Jalan Ikan Piranha Atas No.161A, Tunjungsekar, Kota Malang, pada periode November 2025 hingga April 2026. Variabel penelitian terdiri atas variabel eksogen yaitu kemudahan penggunaan aplikasi (X), variabel intervening yaitu kualitas pelayanan digital (Z) dan variabel endogen yaitu kepuasan donatur (Y).

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah donatur LAZIS Sabilillah Malang yang berdonasi melalui website lazissabilillah.com minimal satu kali pada periode Oktober 2025 hingga April 2026, berjumlah 185 orang. Penetapan sampel dikualifikasikan dengan teknik *simple random sampling* berlandaskan rumus Yamane pada tingkat kesalahan 5%, menghasilkan jumlah sampel sebanyak 127 responden. Data primer dihimpun melalui pembagian kuesioner pada responden yang berskala likert 1-5 dan wawancara mendalam, sedang data sekunder dihimpun dari studi dokumentasi dan dokumen internal LAZIS Sabilillah Malang.

Teknik Analisis Data

Angket pengukur variabel melewati tahap uji validitas dan uji reliabilitas (*Cronbach Alpha* >0,70) (Ghozali, 2021). Data dianalisis melalui verifikasi pemenuhan asumsi dasar mencakup uji normalitas, linearitas, multikolinieritas dan heterokedastisitas, dilanjutkan dengan *path analysis* untuk mengkualifikasikan *direct effect* dan *indirect effect* antarvariabel melalui dua substruktur, uji Sobel untuk menguji signifikansi pengaruh mediasi, serta besaran koefisien determinasi (R^2) untuk

mengunatifikasi proporsi variabel terikat yang mampu ditranslasikan oleh kombinasi prediktor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji tersebut dipergunakan dalam penelitian dan kuesioner. Perhitungan tersebut menggunakan sistem SPSS. Kriteria dalam menilai pengujian Valid, indikator instrumen dinyatakan valid bilamana r hitung melampaui r tabel (dalam skor sig 5%).

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X)			
X1	0,729	0,1743	Valid
X2	0,721	0,1743	Valid
X3	0,808	0,1743	Valid
X4	0,704	0,1743	Valid
X5	0,711	0,1743	Valid
Kualitas Pelayanan Digital (Z)			
Z1	0,708	0,1743	Valid
Z2	0,741	0,1743	Valid
Z3	0,706	0,1743	Valid
Z4	0,649	0,1743	Valid
Z5	0,743	0,1743	Valid
Z6	0,666	0,1743	Valid
Z7	0,655	0,1743	Valid
Z8	0,728	0,1743	Valid
Kepuasan Donatur (Y)			
Y1	0,639	0,1743	Valid
Y2	0,718	0,1743	Valid
Y3	0,669	0,1743	Valid
Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Y4	0,649	0,1743	Valid
Y5	0,722	0,1743	Valid
Y6	0,674	0,1743	Valid
Y7	0,741	0,1743	Valid
Y8	0,687	0,1743	Valid

Sumber: SPSS, diolah Juli 2026

Sebagai yang terdemonstrasikan dalam tabel hasil uji keabsahan yang dibuat dengan aplikasi SPSS, menunjukkan bahwa item pernyataan dari variabel X, Y, dan Z memiliki r hitung yang melampaui r tabel.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diaplikasikan guna membuktikan keandalan kuesioner dalam menghasilkan data yang bebas dari fluktuasi acak. Studi ini melibatkan 127 responden dan instrumen dinyatakan reliabel bilamana nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$ (Ghozali, 2021).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Dalam studi ini mengaplikasikan uji *Kolmogrov-Smirnov* mengacu pada ketentuan nilai sig $> 0,05$, maka sebaran data terkonfirmasi terdistribusi normal (Ghozali, 2021).

1) Uji Normalitas Struktur I

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		127
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	2.62124885
Most Extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.085
	Negative	-.102
Kolmogorov-Smirnov Z		1.149
Asymp. Sig. (2-tailed)		.142

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Gambar 2 Uji Normalitas Struktur 1

2) Uji Normalitas Struktur II

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		127
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	1.90246482
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.056
	Negative	-.069
Kolmogorov-Smirnov Z		.775
Asymp. Sig. (2-tailed)		.585

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Gambar 3 Uji Normalitas Struktur II

Uji Linearitas

Pengujian dilakukan dengan menerapkan *Test for Linearity* yang diukur pada tingkat signifikansi 0,05. Variabel dikatakan memiliki hubungan

linear apabila tingkat signifikansi $> 0,05$ (Ghozali, 2021).

Tabel 2 Uji Linearitas

No.	Variabel	Linearity	Standar	Keterangan
1.	$X \rightarrow Z$	0,470	0,05	Linear
2.	$X \rightarrow Y$	0,202	0,05	Linear
3.	$Z \rightarrow Y$	0,661	0,05	Linear

Temuan dari uji linearitas menunjukkan bahwa seluruh hubungan antarvariabel memenuhi asumsi linearitas.

Uji Multikolinieritas

Kriteria untuk pengujian ini pada umumnya adalah bilamana $VIF \leq 10$ atau toleransi (*Tolerance*) $\geq 0,10$ mengindikasikan variabel tidak menunjukkan persoalan multikolinieritas (Ghozali, 2021).

1) Uji Multikolinieritas Struktur I

Tabel 3 Uji Multikolinieritas Struktur I

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kemudahan Penggunaan Aplikasi	1,000	1,000
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Digital			

Sumber: SPSS, diolah Juli 2026

2) Uji Multikolinieritas Struktur II

Tabel 4 Uji Multikolinieritas Struktur II

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kemudahan Penggunaan Aplikasi	0,464	2,157
	Kualitas Pelayanan Digital	0,464	2,157
a. Dependent Variable: Kepuasan Donatur			

Sumber: SPSS, diolah Juli 2026

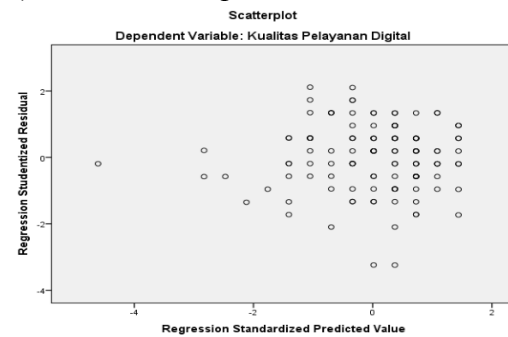
Temuan dari uji multikolinieritas mengindikasikan bahwa tidak

menunjukkan adanya multikolinieritas pada kedua struktur penelitian ini.

Uji Heterokedastisitas

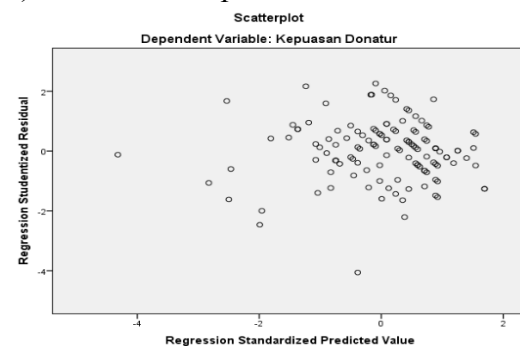
Deteksi heteroskedastisitas dalam studi ini dianalisis dengan pencermatan grafik *Scatterplot* pada output SPSS 20.0. Dasar pengambilan keputusan adalah:

1) Grafik *Scatterplot* Struktur I



Gambar 4 Grafik *Scatterplot* Struktur I

2) Grafik *Scatterplot* Struktur II



Gambar 5 Grafik *Scatterplot* Struktur II

Uji Hipotesis

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Metode ini dipilih peneliti karena mampu untuk menguraikan besarnya pengaruh tidak langsung antara sejumlah variabel, yakni variabel eksogen terhadap variabel endogen. Terdapat tiga substruktur yang dianalisis dalam studi ini.

1) Analisis Struktur I

Eksplorasi ini dirancang guna menguantifikasi besaran pengaruh langsung variabel kemudahan

penggunaan aplikasi pada kualitas pelayanan digital.

Tabel 5 Analisis Struktur I

Coefficients						
Model		Unstand ardized B	Coeffi cients Std. Error	Standa rdized Coeffi cients Beta	t	Si g
1	(Const ant)	12,433	1,763		7,0 52	0,0 00
	X	1,003	0,083	0,732	12, 026	0,0 00
a.Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Digital						

Sumber: SPSS, diolah Juli 2026

Temuan dari pengolahan pada Struktur I menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan Aplikasi berpengaruh pada Kualitas Pelayanan Digital, sehingga hipotesis kedua (H2) diterima.

2) Analisis Struktur II

Bagian analisis ini dilakukan guna menguraikan pengaruh langsung variabel kemudahan penggunaan aplikasi dan kualitas pelayanan digital terhadap kepuasan donatur.

Tabel 6 Analisis Struktur II

Coefficients						
Model		Unstand ardized B	Coeffi cients Std. Error	Standar dized Coeffi cients Beta	t	Sig
1	(Const ant)	6,216	1,519		4,0 93	0,0 00
	X	0,576	0,089	0,436	6,4 48	0,0 00
	Z	0,469	0,065	0,487	7,2 02	0,0 00
a.Dependent Variable: Kepuasan Donatur						

Sumber: SPSS, diolah Juli 2026

Temuan dari pengolahan Struktur II menunjukkan bahwa kedua variabel terbukti berpengaruh terhadap Kepuasan Donatur, sehingga hipotesis pertama (H1) dan ketiga (H3) diterima.

Rekapitulasi Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total

1) Pengaruh Langsung

Pengaruh langsung dapat dilihat pada bagian *Standardized Coefficients Beta*, kemudian diperoleh hasil sebagai berikut:

- Pengaruh variabel Kemudahan Penggunaan Aplikasi terhadap Kualitas Pelayanan Digital

$$X \rightarrow Z = \text{koefisien regresi standar (beta) 1} \\ = 0,732$$

- Pengaruh variabel Kemudahan Penggunaan Aplikasi terhadap Kepuasan Donatur

$$X \rightarrow Y = \text{koefisien regresi standar (beta) 2} \\ = 0,436$$

- Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Digital terhadap Kepuasan Donatur

$$Z \rightarrow Y = \text{koefisien regresi standar (beta) 3} \\ = 0,487$$

2) Pengaruh Tidak Langsung

$$X \rightarrow Z \rightarrow Y = \text{koefisien regresi standar (beta) 1} \times \text{koefisien regresi standar (beta) 3} = IE1 \\ = (0,732) \times (0,487) \\ = 0,356484 \\ = 0,356$$

3) Pengaruh Total

$$X \rightarrow Z \rightarrow Y = \text{koefisien regresi standar (beta) 2} + IE1 = TE1 \\ = 0,436 + 0,356484 \\ = 0,15542$$

Uji Sobel

Uji Sobel menganalisis *indirect effect* antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dengan adanya variabel intervening (Z).

$$Sab = \sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sb^2 + Sa^2 Sb^2} \\ = \sqrt{(0,469)^2 (0,083)^2 + (1,003)^2 (0,065)^2 + (0,083)^2 (0,065)^2}$$

$$= \sqrt{\frac{(0,001515311329) + (0,004250388025 + (0,000029106025))}{(0,004225) + (0,006889)(0,004225)}}$$

$$= 0,04320649405$$

Penentuan signifikansi *indirect effect* dapat dikalkulasikan melalui penetapan besaran nilai t dari koefisien ab menggunakan rumus:

$$= t = \frac{ab}{S_{ab}}$$

$$= \frac{(1,003)(0,469)}{(0,0432)}$$

$$= \frac{0,470407}{0,0432}$$

$$= 10,889$$

Nilai t hitung sebesar 10,889 melampaui t tabel pada signifikansi 5% (two-tailed) yaitu 1,97. Berdasarkan capaian nilai t hitung melampaui batas t tabel, dapat dikonfirmasi bahwa koefisien mediasi dari pengaruh tidak langsung sebesar 0,356 signifikan. Artinya, Kualitas Pelayanan Digital (Z) terbukti secara signifikan memediasi pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X) terhadap Kepuasan Donatur (Y).

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R²) diopersionalkan untuk mengevaluasi daya eksplanatori permodelan dalam mempresentasikan dinamika variabel terikat.

Berdasarkan koefisien determinasi Struktur I diperoleh R Square sebesar 0,536 yang mengartikan bahwa

1) Koefisien Determinasi Struktur I

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.732 ^a	.536	.533	2.632

a. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan Aplikasi

Gambar 6 Koefisien Determinasi Struktur I

kemudahan penggunaan aplikasi berkontribusi sebesar 53,6% terhadap variasi kualitas pelayanan digital.

2) Koefisien Determinasi Struktur II

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.859 ^a	.737	.733	1.918

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Digital, Kemudahan Penggunaan Aplikasi

Gambar 7 Koefisien Determinasi Struktur II

Berdasarkan koefisien determinasi Struktur II diperoleh *adjusted R Square* sebesar 0,733 yang mengartikan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi dan kualitas pelayanan digital berkontribusi secara simultan sebesar 73,3% terhadap variasi kepuasan donatur.

PENUTUP Kesimpulan

Merujuk pada hasil analisis dan pembahasan, studi ini mengonfirmasi bahwasanya: (1) kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan donatur, sehingga H1 diterima; (2) kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan digital, sehingga H2 diterima; (3) kualitas pelayanan digital berpengaruh terhadap kepuasan donatur, sehingga H3 diterima; (4) kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh secara *indirect effect* terhadap kepuasan donatur melalui kualitas pelayanan digital, sehingga H4 diterima.

Saran

LAZIS Sabilillah Malang disarankan untuk menyederhanakan antarmuka website, meningkatkan ketersediaan dan kecepatan bantuan teknis, serta merancang program literasi digital bagi donatur yang masih menggunakan cara

konvensional. Peneliti selanjutnya disarankan memperluas objek penelitian ke lembaga amil zakat digital lainnya, menambahkan variabel seperti kepercayaan dan inovasi, serta mengeksplorasi perbedaan antara persepsi antara donatur digital dan konvensional.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, S. D., Purwanti, I., Baity, L. N., Oktaviani, L., & Jannah, R. (2024). Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik. *Al – A'mal: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 4(II), 141–147.
- Andyani, S. A., & Turay, T. (2025). Pengaruh Fitur Keamanan, Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana. *Journal of Business Economics and Management | E-ISSN : 3063-8968*, 1(3), 884–892.
- Asikin, D., & Alam, C. (2024). Pengaruh E-Service Quality dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi terhadap Kepuasan Mobile JKN (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi). *VARIABLE RESEARCH JOURNAL*, 1(1), 233–246.
- Azam, A., Luluk Zahrotul Mauluddiyah, Rukin, R., & Aisafitri, A. (2025). *Kualitas Pelayanan dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*. CV WIDINA MEDIA UTAMA. repository.penerbitwidina.com
- Camelia, & Andriani, N. (2024). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Retail WN Telang Pada Mahasiswa. *Jurnal Economica*, 3(12), 1028–1038. <https://doi.org/doi.org/10.55681/economina.v1i7.1674>
- Erwin, Chatra, A., Pasaribu, A., Novel, N., Sepriano, Thaha, A., Adhichandra, I., Suwardi, C., Nasir, A., & Syafaat, M. (2023). *Transformasi Digital*. SONPEDIA Publishing Indonesia. <https://www.researchgate.net/publication/379374858>
- Fred D. Davis, Andrina Granic, & Nikola Marangunic. (2024). *The Technology Acceptance Model: 30 Years of TAM (Human–Computer Interaction Series)*. Springer Nature Switzerland AG. <https://welib.org/md5/4570ceb996ba17670734fde0a45b969f>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Patminingsih, A. (2020). *Pemberdayaan Zakat*. Pustaka Ali Imron. <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/7453/1/Buku%20PEMBERDAYAAN%20ZAKAT.pdf>
- Prasodjo, T. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital*. CV. Literasi Nusantara Abadi. <https://welib.org/md5/ad30e7ccc6d2bde5a5263788e061e727>
- Purwakananta, A. (2024). *Belajar Fundraising*. Institut Fundraising Indonesia (IFI). https://www.slideshare.net/slideshow/buku-belajar-fundrasing-marifin-purwakananta-docx/271804450?utm_source=clipboard_share_button&utm_campaign=

- aign=slideshare_make_sharing_v
iral_v2&utm_variation=variant&
utm_medium=share
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan Pelanggan* (1 ed.). UIN KHAS Press.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA, CV.
- Wardana, A. (2024). *Consumer Behavior in the Digital 4.0—Edisi Indonesia*. EUREKA MEDIA AKSARA.
[https://www.researchgate.net/publication/383464180_KEPUASA
N_PELANGGAN](https://www.researchgate.net/publication/383464180_KEPUASA_N_PELANGGAN)
- Wardhana, A. (2024). *Service Quality & E-Service Quality in Digital Edge*. EUREKA MEDIA AKSARA.
[https://repository.penerbiteureka.
com/publications/584636/service-
quality-e-service-quality-in-the-
digital-edge-edisi-indonesia](https://repository.penerbiteureka.com/publications/584636/service-quality-e-service-quality-in-the-digital-edge-edisi-indonesia)
- Wicaksono, S. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. CV. Seribu Bintang.
[https://www.researchgate.net/pub
lication/369378395_Teori_Dasar
_Technology_Acceptance_Mode](https://www.researchgate.net/publication/369378395_Teori_Dasar_Technology_Acceptance_Mode)
l
- Widyasari, D., Febrianti, E., Chandra, P., & Noviyanti, I. (2025). Peran Layanan Digital dan Kemudahan Penggunaan dalam Membangun Keunggulan Bersaing Aplikasi Transportasi Online: Studi pada Pengguna Gojek. *Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 3(3), 119–131.
[https://doi.org/https://doi.org/10.
59603/ppiman.v3i3.889](https://doi.org/https://doi.org/10.59603/ppiman.v3i3.889)
- Yunita, M., Sari, R. P., & Nursa'adah, D. D. (2024). Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA di Kalangan Mahasiswa. *Smart GOALS Jurnal Bisnis Digital Dan Manajemen*, 1(1), 32–47.
[https://doi.org/10.36490/sg.v1i1.
1338](https://doi.org/10.36490/sg.v1i1.1338)