

**PENGARUH *TRUST* TERHADAP *LOYALITY* DONATUR INFAK
KOIN NU (STUDI PADA NU CARE LAZISNU MWC NGRONGGOT
RANTING BETET)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

INNANI WIRDATINA

934203619

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2024

**PENGARUH *TRUST* TERHADAP *LOYALITY* DONATUR INFAK
KAIN NU (STUDI PADA NU CARE LAZISNU MWC NGRONGGOT
RANTING BETET)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Penulisan Skripsi Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

INNANI WIRDATINA

NIM. 934203619

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH *TRUST* TERHADAP *LOYALTY* DONATUR INFAK KOIN NU
(STUDI PADA NU CARE LAZISNU MWC NGRONGGOT RANTING BETET)

Oleh:

INNANI WIRDATINA

NIM. 9342.036.19

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Moch. Zainudin, M.E.I
NIP. 198310302023211007

Dr. Mohamad Anang Firdaus, M.pd.I
NIDN.2010078901

NOTA DINAS

Kediri, 7 Maret 2024

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 7 Kelurahan Ngronggo Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Innani Wirdatina

NIM : 934203619

Judul : Pengaruh *Trust* Terhadap Loyalitas Infak Koin NU (Studi Pada NU Care Lazisnu MWC Ngronggot Ranting Betet)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Moch. Zainudin, M.E.I
NIP. 198310302023211007

Dr. Mohamad Anang Firdaus, M.pd.I
NIDN.2010078901

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 22 Juni 2024

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 7 Kelurahan Ngronggo Kota Kediri

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Innani Wirdatina

NIM : 934203619

Judul : Pengaruh *Trust* Terhadap Loyalitas Infak Koin NU (Studi Pada NU Care Lazisnu MWC Ngronggot Ranting Betet)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal , kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Moch. Zainudin, M.E.I
NIP. 198310302023211007

Dr. Mohamad Anang Firdaus, M.pd.I
NIDN.2010078901

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH *TRUST* TERHADAP *LOYALTY* DONATUR INFAK
KOIN NU (STUDI PADA NU CARE LAZISNU MWC NGRONGGOT
RANTING BETET)

INNANI WIRDATINA
934203619

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 25 Juni 2024.

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Sayekti Indah Kusumawardhany, M.Akun (.....)
NIP. 199107172019032020

2. Penguji I

Moch. Zainuddin., MEI (.....)
NIP. 198310302023211007

3. Penguji II

Dr. Mohamad Anang Firdaus, M.Pd.I (.....)
NIDN. 2010078901

Kediri, 27 Juni 2024
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

يٰۤاٰدَمُ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلَيْكَ لِبَاسًا يُّوَارِي سَوْءَ بَدَنِكَ وَرِيْشًا ۗ وَلِبَاسٍ مِّنَ التَّقْوٰى ۗ ذٰلِكَ خَيْرٌ ۗ ذٰلِكَ مِّنْ اٰيٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُوْنَ

"Wahai anak cucu Adam! Sesungguhnya Kami telah menyediakan pakaian untuk menutupi auratmu dan untuk perhiasan bagimu. Tetapi pakaian takwa, itulah yang lebih baik. Demikianlah sebagian tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka ingat."

(QS. Al-A'raf 7: Ayat 26)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, rasa syukur saya ucapkan kepada Allah SWT. Cinta dan kasih sayang-Nya memberikan kemudahan dan semangat yang pada akhirnya terselesaikannya skripsi ini. Dan tak lupa Sholawat dan Salam kepada junjungan Rasulullah Muhammad SAW. Sebagai tanda hormat dan bakti kupersembahkan karya kecil saya ini kepada orang-orang yang saya hormati, cintai, dan sayangi.

1. Kepada Bapak dan Ibu tercinta dan tersayang, terima kasih atas segala doa yang telah dilangitkan serta kerja keras bapak dan ibuk sampai saya berada pada titik saat ini, Tak mampu saya membalas semua perjuangan yang telah di korbankan untuk saya sebagai anak mu, trimakasih atas rasa sabarmu mendukung, membela serta ketersediaan mengantar anakmu hingga berada di semester yang tidak muda lagi ini. Kupersembahkan karya tulis yang tak sebanding dengan kasih sayang mu kepadaku, terimakasih teruntuk doa yang selalu menyertai ku. Doakan selalu anakmu ini semoga sukses dan selalu cukup serta selalu ingat akan hidayah-Nya agar mampu memberikan kebahagiaan untuk kalian.
2. Teruntuk Bapak Dosen Pembimbing dan Hanya ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya atas semua bimbingan dan ilmu yang di berikan hingga saya mampu menyelesaikan tugas akhir ini, semoga ibu selalu dalam lindungan Alloh. Tak lupa kata maaf yang sebesar-besarnya apabila saya dalam melaksanakan bimbingan banyak tutur kata atau tindakan yang kurang berkenan dalam hati nurani ibu.
3. Teruntuk sahabat- sahabatku, kerabat, kakak tingkat dan teman- temanku semua terimakasih atas semua dukungan, atas semua kesabaran untuk kurepotkan mengantarkan dan menemaniku bimbingan.

ABSTRAK

Innani Wirdatina, Dosen pembimbing Moch. Zainudin, M.E.I dan Dr. Mohamad Anang Firdaus, M.pd.I: “Pengaruh *Trust* Terhadap Loyalitas Donatur Infak Koin NU (Studi Pada NU Care Lazisnu MWC Ngronggot Ranting Betet)”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Kediri, 2024.

Kata Kunci : *Trust*, dan Loyalitas, Infak, Donatur

Kemiskinan sangat berpengaruh terhadap pembangunan negara, oleh karena itu untuk mencapai pembangunan yang maksimal maka negara harus dapat mengatasi masalah kemiskinan yang ada. Salah satu cara mengatasi kemiskinan dalam pandangan ekonomi makro Islam adalah dengan memaksimalkan potensi penghimpunan dan penyaluran dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) yang ada. Dalam menggali potensi pengumpulan infak tersebut perlu adanya peningkatan loyalitas donatur infak, hal ini merupakan tugas dari lembaga amil zakat. Salah satunya lembaga amil zakat adalah NU Care-Lazisnu MWC Ngronggot Ranting Betet. Dalam meningkatkan loyalitas donatur tentu dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah faktor *Trust* (kepercayaan).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausalitas. Populasi yang diambil adalah seluruh donatur infak koin NU pada NU Care Lazisnu MWC Ngronggot Ranting Betet sebanyak 612 donatur. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Aksidental, dengan menggunakan tabel Issac dan Michael ditentukan sampel sebanyak 221 orang donatur. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik.

Melalui uji regresi sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kepercayaan dan loyalitas, hal ini ditunjukkan dengan besarnya konstanta (a) yang bernilai 6,696 dan nilai koefisien regresi (b) bernilai 0,801. Sehingga dapat diperoleh persamaan regresinya yakni $Y = 6,996 + 0,801X$. Melalui uji T juga dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 14,844 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dengan demikian dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $14,844 > 1,970$, yang artinya terdapat pengaruh antara variabel *Trust* terhadap loyalitas donatur infak koin NU pada NU Care Lazisnu MWC Ngronggot Ranting Betet.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah mencurahkan rahmat, hidayah serta pertolongan-Nya. Tidak lupa shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga serta para sahabat. Setelah melalui perjalanan panjang serta berkat bantuan banyak pihak, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Trust Terhadap Loyalitas Donatur Infak Koin NU (Studi Pada NU Care Lazisnu MWC Ngronggot Ranting Betet)”. Pada kesempatan kali ini, penulis menghaturkan terima kasih yang setulusnya kepada pihak yang memiliki andil dan kontribusi yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlihah., MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Nuril Hidayati, S.Fil.I., M.Hum. selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Bapak Moch. Zainudin, M.E.I dan Bapak Dr. Mohamad Anang Firdaus, M.pd.I. Selaku Dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sabar serta memotivasi penyusun sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Para Dosen Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmunya kepada penyusun selama menempuh pendidikan di Prodi Ekonomi Syariah.
6. Keluarga tercinta, Bapak dan Ibu yang senantiasa memberikan semangat, dorongan, motivasi, kasih sayang dan doa untuk penyusun sehingga dapat menyelesaikan karya ilmiah ini.

7. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya Prodi Ekonomi Syariah yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penyusun hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta semua pihak yang tak bisa penyusun sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu atas tersusunya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan kemudahan dan membalas semua amal kebaikan anda semua. *Aamiin Ya Robbal 'Alamiin.*

Kediri, 11 Maret 2024

Penyusun

Innani Wirdatina

NIM. 934203619

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Telaah Pustaka	12
F. Hipotesis Penelitian.....	16
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
A. Kepercayaan Donatur.....	17
1. Pengertian <i>Trust</i> (Kepercayaan) Donatur.....	17
2. Faktor-faktor Kepercayaan Donatur	17
3. Indikator Kepercayaan Donatur.....	18
B. <i>Loyalty</i> (Loyalitas).....	19
1. Pengertian Loyalitas.....	19
2. Tahapan Loyalitas.....	20
3. Faktor-faktor Loyalitas	21

4. Indikator Loyalitas	23
C. Hubungan antara <i>Trust</i> (Kepercayaan) dan Loyalitas Donatur	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Rancangan Penelitian	25
B. Variabel dalam Penelitian	25
C. Lokasi Penelitian	27
D. Populasi dan Sampel	27
E. Metode Pengumpulan Data	29
F. Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN	38
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	38
B. Deskripsi Karakteristik Responden	40
C. Uji Instrumen Penelitian	41
D. Analisis Deskriptif Statistik	47
E. Uji Asumsi Klasik	49
F. Uji Hipotesis	54
BAB V	58
PEMBAHASAN	58
A. <i>Trust</i> (Kepercayaan) Donatur Infak Koin NU pada NU Care Lazisnu MWC Ngronggot Ranting Betet	58
B. Loyalitas Donatur Infak Koin NU Pada NU Care Lazisnu MWC Ngronggot Ranting Betet	61
C. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Donatur Infak Koin NU Lazisnu Ranting Betet Keamatan Ngronggot	66
BAB VI PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA72

DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi, Irham. *Teori serta Teknik Proses mengambil Kebijakan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. 2016.
- Gaffar, Vanessa. *CRM dan MPR Hotel*. Bandung: Alfabeta. 2007.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisa Multivariate dalam Program SPSS*. Semarang: UNDIP. 2005.
- Hasbiyallah. *Fiqh dan Ushul Fiqh*. Bandung: Rosda, 2007.
- <http://proanakyatim.wordpress.com/data-donatur/donatur/> di akses tanggal 28 September 2023.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta. 2010.
- Ibn Faris Bin Zakariyah, “‘Mu’jam Maqayis al-Lughah,’” *Mustafa Al-Baby al-Halabiy Wa Awladuh*, 5 (1972): 454.
- Inoed, Amiruddin, et.all., *Anatomi Fiqh Zakat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005.
- Iska, Syukri. *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Fajar Media Press. 2012.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2009.
- Katsiran, M. *Metodologi Penelitian*. Malang : UIN-Malang Press. 2008.
- Khasanah, Umrotul. *Manajemen Zakat Modern*. Malang: UIN Maliki Press. 2016.
- McDaniel, Carl dan Rogers Gates. *Riset Pemasaran Kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat. 2001.
- Muhammad. *Etika dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFE. 2005.
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Press. 2008.
- Muhammad. *Zakat Profesi, Wacana Pemikiran dalam Fiqh Kontempore*. Jakarta: Salemba Diniyah 2002.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Janah, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2011.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*, Cet. Ke-1. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010.

- Ridwan. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta. 2011.
- Rochim, Muchamad Ainur. *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Muzakki pada Baznas Kabupaten Tulungagung*, Skripsi (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN). 2016.
- Salim, Peter dan Yenny Salim. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English Press. 1991.
- Santoso, Prabu Budi dan Ashari. *Analisa dalam Microsoft Excel serta SPSS*. Yogyakarta: Andi. 2005.
- Santoso, Singgih. *Total Quality Management (TQM) serta Six Sigma*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo. 2007.
- Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat. 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif serta R&D*. Bandung : Alfabeta. 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- Susanto, Herry dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Cet. Ke-1. Bandung: Pustaka Setia. 2013.
- Taufiq. *Manajemen Pengelolaan Dana Infaq Menurut Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Baitul Mal Kota Lhokseumawe)*. Lhokseumawe: Institute Agama Islam Negeri Malikussaleh. 2017.
- Widoyoko, Eko Putro. *Tekhnik Instrumen Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. 2012.