

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
DONATUR RUTIN LEMBAGA AMIL ZAKAT LEMBAGA MANAJEMEN
INFAQ (LMI) KOTA KEDIRI**

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)**



Disusun oleh :

Eva Diana Anastasia (20401164)

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
DONATUR RUTIN LEMBAGA AMIL ZAKAT LEMBAGA MANAJEMEN
INFAQ (LMI) KOTA KEDIRI

EVA DIANA ANASTASIA

20401164

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Sri Harivanti, M.M
NIP. 19851003 201903 2 006

Pembimbing II



Sidanatul Janah, M.H
NIP. 19930316 201903 2 010

NOTA DINAS

Kediri, 21 Januari 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No.7 Ngronggo Kediri

Assalamu 'alaikum wr.wb

Memenuhi permintaan Bapak dekan untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Eva Diana Anastasia

NIM : 20401164

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS DONATUR RUTIN LEMBAGA AMIL
ZAKAT LEMBAGA MANAJEMEN INFAQ (LMI) KOTA
KEDIRI**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, Kami berpendapat
bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan
ujian tingkat akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama ini terlampir
berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam
Sidang Munaqosah. Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak
kami ucapkan teima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr.wb

Pembimbing I



Sri Harivanti, M.M
NIP. 19851003 201903 2 006

Pembimbing II



Sidanatul Janah, M.H
NIP. 19930316 201903 2 010

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 21 Januari 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Jl. Sunan Ampel No.7 Ngronggo Kediri

Assalamu 'alaikum wr.wb

Memenuhi permintaan Bapak dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Eva Diana Anastasia

NIM : 20401164

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DONATUR RUTIN LEMBAGA AMIL ZAKAT LMI KOTA KEDIRI**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 06 Januari 2025 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya. Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr.wb

Pembimbing I



Sri Hariyanti, M.M
NIP. 19851003 201903 2 006

Pembimbing II



Sidanatul Janah, M.H
NIP. 19930316 201903 2 010

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
DONATUR RUTIN LEMBAGA AMIL ZAKAT LEMBAGA MANAJEMEN
INFAQ (LMI) KOTA KEDIRI

EVA DIANA ANASTASIA

NIM : 20401164

Telah diujikan di depan sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 06 Januari 2025

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Sayekti Indah K., S.E., M.Akun

NIP. 19910717 201903 2 020

()

2. Penguji 1

Sri Hariyanti, M.M

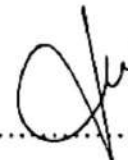
NIP. 19851003 201903 2 006

()

3. Penguji 2

Sidanatul Janah, M.H

NIP. 19930316 201903 2 010

()

Kediri, 21 Januari 2025


Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Annas Muslih, M.HI

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al – Insyirah : 5 – 6)

“Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories* nya. Berjuanglah untuk diri sendiri!

Walaupun tidak ada yang tepuk tangan, kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Tetap berjuang ya!”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq, serta hidayahnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Dengan penuh rasa syukur dan bahagia saya persembahkan skripsi ini untuk:

1. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Hariyanto dan Ibu Rinik Yuliani yang selalu menyayangi dan mendukung saya, serta memberikan doa yang tiada henti demi kesuksesan putrinya di masa depan.
2. Kepada Ibu Sri Hariyanti, S.E., M.M dan Ibu Sidanatul Janah, S.E., M.H selaku dosen pembimbing saya yang dengan sabar dan tulus memberikan arahan serta masukan kepada saya demi terselesaikannya skripsi ini.
3. Kepada seluruh pihak LMI Kota Kediri yang telah memberikan izin penelitian serta membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada semua teman – teman seperjuangan Ekonomi Syariah angkatan 2020, semoga selalu diberikan kelancaran dan keberkahan dalam menyelesaikan studi di IAIN Kediri.
5. Kepada teman – teman yang selalu membantu, memotivasi, dan memberikan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan yaitu Anis, Syahril, dan Novita.
6. Kepada diri saya sendiri, terimakasih telah memilih untuk tidak menyerah dan mau berjuang dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada orang – orang yang telah memberikan dukungan serta motivasi kepada saya agar segera menyelesaikan skripsi ini. Semoga doa kalian semua dikabulkan oleh Allah SWT.

ABSTRAK

EVA DIANA ANASTASIA, Dosen Pembimbing: Sri Hariyanti, S.E., M.M dan Sidanatul Janah, S.E., M.H : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Donatur Rutin Lembaga Amil Zakat Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Kota Kediri, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN KEDIRI, 2024.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Donatur, Lembaga Amil Zakat

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut akan memenuhi keinginan pelanggan. Apabila kualitas pelayanan suatu lembaga sesuai dengan harapan dan kinerja, maka pelanggan akan merasa puas sehingga secara langsung mereka akan menjadi loyal atau menggunakan kembali jasa pada lembaga tersebut. Sedangkan loyalitas adalah komitmen seseorang untuk bertahan secara mendalam dan melakukan pembelian ulang produk atau jasa secara konsisten. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, loyalitas donatur, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas donatur.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah donatur rutin LMI Kota Kediri sejumlah 700 orang. Sampel yang diambil sebanyak 254 orang menggunakan rumus *Slovin* dengan teknik pengambilan *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan angket dan teknik analisis data menggunakan uji korelasi dan analisis regresi linear sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di LMI Kota Kediri termasuk dalam kategori cukup baik berdasarkan nilai berdasarkan nilai rata-rata sebesar 75,61 yang berada di antara interval 74,83 dan 85,27. Loyalitas donatur rutin LMI Kota Kediri termasuk dalam kategori cukup loyal berdasarkan nilai rata-rata sebesar 17,00 yang berada di antara interval 16,03 dan 17,92. Hasil uji hipotesis yaitu uji T diperoleh bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,867 > 1,96942$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas donatur (Y). Sedangkan sumbangan nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,056. Hal ini berarti pengaruh variabel kualitas pelayanan sebesar 5,6% sedangkan sisanya yaitu 94,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Donatur Rutin Lembaga Amil Zakat LMI Kota Kediri” ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana Strata 1 Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak sekali bantuan, dukungan, dan arahan yang penulis terima dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang saya hormati:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.HI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
3. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.E.I, selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Ibu Sri Hariyanti, S.E., M.M dan Ibu Sidanatul Janah, S.E., M.H selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan waktu, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak Akung Rahmanto, selaku Manajer Area LAZ LMI Kota Kediri yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Bapak Imam Sabudi, selaku staf pendayagunaan LMI Kota Kediri yang telah banyak membantu dan mengarahkan dalam mencari data terkait obyek penelitian.
7. Bapak dan Ibu dosen serta civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

8. Kedua orang tua serta keluarga besar yang sudah mendukung baik secara moral maupun finansial serta doa tulus yang selalu diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Teman – teman Ekonomi Syariah IAIN Kediri 2020 yang telah memberikan kebersamaan yang sangat berarti selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam bentuk apapun.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis terbuka dalam menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan berkah-Nya kepada kita semua. Aaamiin.

Kediri, 12 November 2024

Eva Diana Anastasia

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 ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	14
E. Hipotesis Penelitian.....	15
F. Telaah Pustaka	16
BAB II	21
A. Pemasaran Jasa.....	21

B. Konsep Umum Kualitas Pelayanan.....	22
1. Pengertian Pelayanan.....	22
2. Pengertian Kualitas Pelayanan	23
3. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	24
C. Konsep Umum Loyalitas.....	26
1. Pengertian Loyalitas Donatur	26
2. Dimensi dan Indikator Loyalitas	27
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas.....	28
D. Keterkaitan Antar Variabel	30
BAB III.....	31
A. Rancangan Penelitian	31
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel	32
1. Populasi	32
2. Sampel	32
D. Definisi Operasional Variabel.....	34
1. Variabel Bebas (Independent Variable)	34
2. Variabel Terikat (Independent Variable).....	36
E. Data dan Sumber Data	37
F. Metode Pengumpulan Data	38
G. Instrumen Penelitian.....	38
H. Analisa Data	39
I. Analisis Data	41
1. Uji Validitas.....	41
2. Uji Reliabilitas.....	41
3. Analisis Deskriptif.....	42
4. Uji Asumsi Klasik	42
5. Uji Korelasi	44
6. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	45
7. Uji Hipotesis.....	45

8. Koefisien determinasi.....	46
BAB IV	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
1. Profil Lembaga Amil Zakat LMI	47
2. Visi dan Misi Lembaga	48
3. Struktur Organisasi.....	49
4. Deskripsi Pekerjaan (Job Description)	49
5. Program – Program LMI Kota Kediri	51
B. Deskripsi Responden.....	53
1. Jenis Kelamin	53
2. Usia.....	54
3. Pekerjaan	55
4. Lama Menjadi Donatur.....	56
C. Deskripsi Data.....	57
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
2. Analisis Deskriptif.....	61
3. Uji Asumsi Klasik	67
4. Uji Korelasi	71
5. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	72
6. Uji Hipotesis.....	74
7. Uji Koefisien Determinasi.....	75
BAB V.....	77
A. Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat LMI Kota Kediri	77
B. Loyalitas Donatur Rutin Lembaga Amil Zakat LMI Kota Kediri	79
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Donatur Rutin Lembaga Amil Zakat LMI Kota Kediri	82
BAB VI.....	85

A. Kesimpulan	85
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
DAFTAR LAMPIRAN	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	49
------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1.....	4
Tabel 1. 2.....	6
Tabel 1. 3.....	9
Tabel 1. 4.....	11
Tabel 1. 5.....	12
Tabel 3. 1.....	34
Tabel 3. 2.....	36
Tabel 4. 1.....	53
Tabel 4. 2.....	54
Tabel 4. 3.....	55
Tabel 4. 4.....	56
Tabel 4. 5.....	58
Tabel 4. 6.....	59
Tabel 4. 7.....	60
Tabel 4. 8.....	61
Tabel 4. 9.....	61
Tabel 4. 10.....	64
Tabel 4. 11.....	65
Tabel 4. 12.....	66
Tabel 4. 13.....	66
Tabel 4. 14.....	68
Tabel 4. 15.....	69
Tabel 4. 16.....	70
Tabel 4. 17.....	71
Tabel 4. 18.....	73
Tabel 4. 19.....	75
Tabel 4. 20.....	76