

**PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS DONATUR INFAQ DAN SHADAQAH**

(Studi Pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang)

SKRIPSI

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



Oleh:

AMELIA SUSANTO

934214919

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI**

2025

**PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS DONATURINFAQ DAN SHADAQAH**

(Studi Pada Lembaga Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang)

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

Amelia Susanto

934214919

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI
2025**

HALAMAN JUDUL

**PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS DONATUR INFAQ DAN SHADAQAH**
(Studi Pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang)

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kedri

Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Disusun Oleh:

AMELIA SUSANTO

934214919

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS DONATUR INFAQ DAN SHADAQAH
(Studi Pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang)**

Oleh:
AMELIA SUSANTO
934214919

Disetujui oleh:

Pembimbing I,


Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI
NIP. 19841004 202320 2 128

Pembimbing II,


Mohammad Bakir, S.Ag.M.Fil.I
NIP. 19730713 199703 1 003

NOTA DINAS

Kediri, 15 Desember 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : AMELIA SUSANTO

NIM : 9342 149 19

Judul : PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS DONATUR INFAQ DAN
SHADAQAH.

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

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI
NIP. 19841004 202320 2 128


Mohammad Bakir, S.Ag.M.Fil.I
NIP. 19730713 199703 1 003

NOTA BIMBINGAN

Kediri, 15 Desember 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : AMELIA SUSANTO
NIM : 9342 149 19
Judul : PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS DONATUR INFAQ DAN
SHADAQAH.

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

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI
NIP. 19841004 202320 2 128



Mohammad Bakir, S.Ag.M.Fil.I
NIP. 19730713 199703 1 003

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS DONATUR INFAQ DAN SHADAQAH
(Studi Pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang)

AMELIA SUSANTO

934214919

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada tanggal 9 Januari 2026

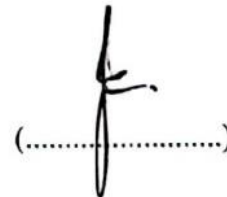
1. Penguji Utama

Dr. H. Jamaluddin A Khaliq, Lc, MA
NIP. 19750913 200801 1 014



2. Penguji I

Dr. Binti Mutafarida, S.E, M. EI
NIP. 19841004 202320 2 128



3. Penguji II

Ning Purnama Sariati, M.EI
NIP. 19871228 202012 2 011



Kediri, 19 Januari 2026



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

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

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amelia Susanto

NIM : 934214919

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwasanya skripsi yang saya tulis benar – benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi sebagian ataupun keseluruhannya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 10 Januari 2026

Yang membuat pernyataan



Amelia Susanto

MOTTO

الْمُحْسِنِينَ يُحِبُّ اللَّهُ إِنَّ وَ أَحْسِنُوا التَّهْلُكَةَ إِلَى بِأَيْدِيكُمْ تُلْقُوا وَلَا اللَّهُ سَبِيلٍ فِي وَ أَنْفَقُوا

“Dan infakkanlah (hartamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu jatuhkan (diri sendiri) ke dalam kebinasaan dengan tangan sendiri, dan berbuat baiklah.

Sungguh, Allah Menyukai orang-orang yang berbuat baik”

Qs. Al-Baqarah 195

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur senantiasa dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang luar biasa, sehingga atas karunia dan kemudahan yang diberikan penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang sederhana ini. Shalawat serta salam selalu terlimpah curahkan kepada baginda Rasulullah SAW. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua yang saya kagumi dan sayangi Bapak Totok Susanto dan Ibu Isnatun. Terima kasih atas kasih sayang, dukungan dan doa yang tiada hentinya. Tidak lupa juga terima kasih saya sampaikan kepada kakak saya Yuniar Isna Susanto yang selalu memberikan dukungan mental kepada saya. Tanpa kalian, saya tidak akan bertahan hingga titik ini.
2. Dosen pembimbing Ibu Binti Mutafarida, SE., MEI dan Bapak Mohammad Bakir, S.Ag.M.Fil.I, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi selama proses penulisan skripsi. Saya sangat menghargai waktu dan ilmu yang telah diberikan.
3. Seluruh staff Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang, terkhusus kepada Bapak Muhammad Rusdi, S.Kom.I, Ibu Endang Puspita Sari, S.Ak., dan para donatur LSPT yang telah membantu serta berkontribusi dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Seluruh teman-teman saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan, motivasi, bantuan dan telah menemani saya selama penyelesaian skripsi ini.

ABSTRAK

AMELIA SUSANTO, 2025. PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DONATUR INFAQ DAN SHADAQAH (Studi Pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang), Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Syekh Wasil. Pembimbing Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI dan Mohammad Bakir, S.Ag.M.Fil.I.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, loyalitas donatur, infaq dan shadaqah, lembaga sosial.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pengelolaan dana filantropi Islam secara profesional untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas donatur. Sebagai lembaga yang berbasis pesantren, LSPT Jombang memiliki tantangan untuk mempertahankan donatur di tengah menjamurnya lembaga sosial serupa. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan di LSPT Jombang dan menganalisis peran kualitas pelayanan tersebut dalam meningkatkan loyalitas donatur infak dan sedekah.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pengurus dan donatur, observasi partisipatif, serta dokumentasi data donatur tahun 2023-2025. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan menggunakan teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) dan teori loyalitas konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan di LSPT Jombang telah memenuhi lima dimensi SERVQUAL secara integratif. Dimensi *tangibles* diwujudkan melalui digitalisasi administrasi; *reliability* melalui konsistensi laporan bulanan; *responsiveness* melalui layanan jemput donasi; *assurance* melalui legitimasi nama besar Pesantren Tebuireng; dan *empathy* melalui pendekatan kekeluargaan. (2) Kualitas pelayanan berperan krusial sebagai determinan loyalitas donatur. Pelayanan yang andal dan transparan mendorong donasi berulang (*repeat donation*) dan partisipasi lintas program. Selain itu, pelayanan yang empatik memicu rekomendasi (*referrals*) dari mulut ke mulut yang signifikan dan membangun ketahanan donatur terhadap lembaga pesaing (*retention*). Loyalitas yang terbentuk di LSPT Jombang bukan sekadar loyalitas transaksional, melainkan telah mencapai tahap loyalitas emosional dan spiritual.

KATA PENGANTAR

Bissmillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, serta memberi kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, yang kita nantikan syafaatnya *min hadza ila yaumul qiyamah*. Penulis mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang bersangkutan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
3. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, sekaligus Ibu Sulistyowati selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah beserta staff lainnya.
4. Ibu Binti Mutafarida, SE., MEI dan Bapak Mohammad Bakir, S.Ag.M.Fil.I, yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan dan ilmu baru yang didapatkan selama bimbingan.
5. Bapak Muhammad Rusdi, S.Kom.I selaku Manager Program LSPT Jombang, Ibu Endang Puspita Sari, S.Ak. selaku Manager Keuangan LSPT Jombang, dan Para donator LSPT Jombang yang telah bersedia diwawancarai penulis.

6. Teman-teman saya dan berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan serta kesalahan dalam penulisan skripsi, oleh sebab itu penulis mengharapkan masukan, kritikan, serta saran dari berbagai pihak. Adanya skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

Kediri, 20 Desember 2025

Amelia Susanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Telaah Pustaka	10
BAB II: LANDASAN TEORI.....	14
A. Pelayanan.....	14
1. Pengertian Pelayanan.....	14
2. Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) dalam Islam	16
B. Loyalitas	18
1. Definisi Loyalitas.....	18
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	19
3. Indikator Loyalitas Konsumen	21

	4. Loyalitas Donatur dalam Perspektif Islam	22
BAB III:	METODE PENELITIAN	24
	A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	24
	B. Kehadiran Peneliti.....	25
	C. Sumber Data	26
	D. Metode Pengumpulan Data.....	27
	E. Analisis Data.....	30
	F. Pengecekan Keabsahan Data	32
	G. Tahap-tahap Penelitian	34
BAB IV:	PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	35
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian	35
	B. Paparan Data	47
	C. Temuan Penelitian	65
BAB V:	PEMBAHASAN	68
	A. Kualitas Pelayanan pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang.....	68
	B. Peran Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Donatur Infak dan Sedekah pada LSPT Jombang	72
BAB VI:	PENUTUP	81
	A. Kesimpulan	81
	B. Saran	83
	DAFTAR PUSTAKA	85
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Laporan Perbandingan Dana Infaq/Shodaqoh, Zakat dan Wakaf (2022 – 2024)	3
Tabel 1.2 Penerimaan Dana Infaq dan Shadaqah LSPT Jombang.....	4
Tabel 1.4 Data donatur Infaq dan Shadaqah LSPT Tahun 2023-2025	6
Table 4.1 Indikator Dimensi <i>Tangibles</i> di LSPT Jombang Tahun 2025	48
Tabel 4.2 Indikator Dimensi <i>reliability</i> di LSPT tahun 2025	50
Tabel 4.3 Indikator Dimensi <i>Responsiveness</i> di LSPT tahun 2025	52
Tabel 4.4 Indikator Dimensi <i>Assuransi</i> di LSPT tahun 2025	54
Tabel 4.5 Indikator Dimensi <i>Empathy</i> di LSPT tahun 2025.....	55
Tabel 4.6 Tabel indikator loyalitas LSPT tahun 2025	58
Tabel 4.7 Kategori Loyalitas Donatur Infaq dan Shadaqah tahun 2025	60
Tabel 5.1 Hubungan Pelayanan dan Loyalitas tahun 2025	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

Lampiran 2: Foto Dokumentasi

Lampiran 3: Surat Izin Penelitian

Lampiran 4: Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 5: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 6: Daftar Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing 1

Lampiran 7: Daftar Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing 2

Lampiran 8: Daftar Riwayat Hidup