

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DONATUR YATIM MANDIRI KEDIRI**

SKRIPSI

**Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E.)**



**Oleh:
NUR KARIMA
931303314**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DONATUR YATIM MANDIRI KEDIRI**

NUR KARIMA
9.313.033.14

Disetujui Oleh:

PEMBIMBING I



Dr. Khamim M. Ag.
NIP. 19640624 200212 001

PEMBIMBING II



Sri Anugrah Natalina, S.E., MM
NIP. 19771225 200901 2 006

NOTA DINAS

Kediri, 30 Mei 2018

Lampiran : 4 (empat)

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : NUR KARIMA
NIM : 9.313.033.14
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DONATUR YATIM MANDIRI KEDIRI.

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

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya,
dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami
ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



Dr. Khamim M. Ag.
NIP. 19640624 200212 001

PEMBIMBING II



Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP.19771225 200901 2 006

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 25 Juni 2018

Lampiran : 4 (empat)

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : NUR KARIMA

NIM : 9.313.033.14

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DONATUR YATIM MANDIRI KEDIRI.

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan
beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam
sidang munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 25 Juni 2018
kami berpendapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami
ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



Dr. Khamim M. Ag.
NIP. 19640624 200212 001

PEMBIMBING II



Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2 006

**HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DONATUR YATIM MANDIRI KEDIRI.**


**NUR KARIMA
9.313.033.14**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah
Institut Tinggi Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Pada Tanggal 25 Juni 2018

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Achmad Munif, SE, MM.
NIP.19691025 2003122 001



(.....)

2. Penguji I

Dr. Khamim M.Ag.
NIP. 19640624 200212 001



(.....)

3. Penguji II

Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP.19771225 200901 2 006



(.....)

Kediri, 28 Juni 2018

Dekan Fakultas Syariah,



Dr. H. Idris Anas Mushlihin, M.H.I.

NIP. 19750101 199803 1 00

MOTTO

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ

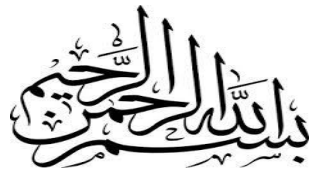
مِنْ فَضْلِهِ ۚ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ ﴿٥٩﴾

Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan RasulNya kepada mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi Kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, Sesungguhnya Kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah," (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka). At-Taubah:59

"Find your self, and be that!"

(anonymous)

Halaman Persembahan



Saya persembahkan SKRIPSI ini kepada ibu bapak yang mengharuskan *lulus sebagai prasyarat pernikahan.

Juga teruntuk semua orang yang selalu bertanya, kapan lulus?

Finally,

I'm done,

Saya Sarjana.. .

KATA PENGANTAR



Segala puji hanya bagi Allah SWT Tuhan semesta alam, berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DONATUR YATIM MANDIRI KEDIRI”**.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih atas segala bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa kepada semua pihak atas terselesainya skripsi ini. Secara khusus, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlih, MHI selaku DEKAN Fakultas Syari'ah IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. Ahmad Syakur, LC.MEI selaku ketua Jurusan Ekonomi Syari'ah IAIN Kediri.
4. Bapak Dr. Khamim M.Ag. dan Bu Sri Anugrah Natalina, SE,MM selaku dosen pembimbing.
5. Seluruh dosen IAIN Kediri yang telah membagi ilmunya.
6. Yatim Mandiri Kediri atas kesediaannya menjadi obyek penelitian.
7. Orang tuaku yang penuh cinta kasih, perjuangan, kesabaran dan doa-doa.
8. Teman-teman mahasiswa IAIN Kediri dan berbagai pihak yang tidak dapat disebut satu persatu, yang telah memberikan dukungan serta doanya.

Semoga kebaikan dari berbagai pihak dapat dicatat menjadi amal shaleh serta mendapat ridho dari Allah SWT, sehingga mendapat balasan yang lebih baik di dunia maupun di akhirat kelak, Amin. Selanjutnya penulis menyadari sepenuhnya akan segala keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penulisan skripsi ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pembacanya, Amin.

Kediri, 30 Mei 2018
Peneliti

Nur Karima

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Hipotesis Penelitian	9
F. Asumsi Penelitian.....	9
G. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian.....	10
H. Penegasan Istilah	11
I. Telaah Pustaka.....	11
BAB II	
A. Kualitas Pelayanan	14
1. Pengertian Kualitas.....	14
2. Pengertian Pelayanan	15
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
4. Kriteria Pelayanan Yang Baik.....	17
5. Indikator Pelayanan	19
B. Kepuasan Donatur	20
1. Pengertian Kepuasan Donatur	20
2. Faktor- Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan	21
3. Pengukuran Kepuasan	22
4. Indikator Kepuasan.....	24

BAB III

A. Rancangan Penelitian	26
B. Definisi Operasional	26
C. Populasi	27
D. Sampel	28
E. Pengumpulan Data.....	29
1. Sumber Data	29
2. Metode Pengumpulan Data	30
F. Instrumen Penelitian	31
G. Analisis data	32
1. Pemeriksaan Data (<i>editing</i>)	32
2. Pembuatan Kode (<i>coding</i>)	33
3. <i>Scoring</i>	33
4. Penyusunan Tabel (Tabulasi)	Error! Bookmark not defined. 33
5. <i>Processing</i>	34

BAB IV

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
1. Sejarah LAZ Yatim Mandiri	43
2. Profil Yatim Mandiri Kediri.....	44
3. Profil Yayasan Yatim Mandiri	44
4. Visi dan Misi Yayasan Yatim Mandiri.....	45
5. Struktur Organisasi Yayasan Yatim Mandiri	46
6. Deskripsi Pekerjaan (<i>Job Description</i>).....	47
7. Program-Program Penyaluran Yatim Mandiri	50
B. Deskripsi data	56
1. Uji Validitas	56
2. Uji Reabilitas	60
3. Analisis Deskriptif.....	61
4. Uji Asumsi Klasik	63
C. Analisis Korelasi	66
D. Analisis Regresi.....	67
E. Pengujian Hipotesis	69

BAB V

A. Kualitas Pelayanan Yatim Mandiri Kediri	70
B. Kepuasan Donatur Yatim Mandiri Kediri	75
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Donatur.....	78

BAB VI

A. Kesimpulan.....	83
B. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA	86
----------------------	----

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Donatur Yatim Mandiri Kediri.....	4
1.2	Jumlah Donatur Rutin Yatim Mandiri Kediri.....	5
3.1	Indikator Penelitian.....	27
3.2	Interpretasi Koefisien Nilai r	39
4.1	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	56
4.2	Uji Validitas Variabel Kepuasan Donatur (Y).....	57
4.3	Rekapitulasi Skor Angket Variabel Kualitas Pelayanan (X) Dan Kepuasan Donatur (Y).....	59
4.4	Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	60
4.5	Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Donatur (Y).....	60
4.6	Analisis Statistik.....	61
4.7	Konversi Untuk Variabel X.....	62
4.8	Konversi Untuk Variabel Y.....	62
4.9	Hasil Pengujian Autokorelasi Versi Spss 21.....	63
4.10	Hasil Pengujian Normalitas Versi Spss 21.....	65
4.11	Hasil Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Donatur Versi SPSS 21.....	66
4.12	Analisis Regresi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Donatur Versi SPSS 21.....	67
4.13	Hasil Uji T Versi Spss 21.....	69

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
4.1	Logo Yatim Mandiri.....	45
4.2	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Tabel Kualitas Pelayanan Untuk Uji Instrumen
- Lampiran 2 : Tabel Kepuasan Sebelum Uji Instrumen
- Lampiran 3 : Tabel Kualitas Pelayanan Setelah Uji Instrumen
- Lampiran 4 : Tabel Kepuasan Sesudah Uji Instrumen
- Lampiran 5 : Hasil Frekuensi Jawaban Angket dengan Program SPSS 21
- Lampiran 6 : Kuisioer Penelitian
- Lampiran 7 : Data Donatur Rutin Yayasan Yatim Mandiri Kediri
- Lampiran 8 : Daftar Riwayat Hidup

ABSTRAK

NUR KARIMA, Dosen Pembimbing: Dr. Khamim, M.Ag., Sri Anugrah Natalina: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Donatur Yatim Mandiri Kediri, Ekonomi Syari'ah, Syari'ah, IAIN Kediri, 2018.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap persepsi donatur yang berperan menciptakan kepuasan donatur. Yatim Mandiri merupakan salah satu lembaga amil zakat terbesar di Indonesia, sedangkan Yatim Mandiri Kediri sendiri sudah berusia 10 tahun, tentunya sudah memiliki pengalaman dan sekap terjang dengan donatur zakat terutama bidang kualitas pelayanan. Berangkat dari konteks ini, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Yatim Mandiri Kediri. Mengetahui bagaimana kepuasan donatur di di Yatim Mandiri Kediri serta ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur di di Yatim Mandiri Kediri .

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Sumber data diperoleh dari hasil angket yang disebarakan pada 98 donatur rutin Yatim Mandiri Kediri. Analisis dilakukan dengan cara pengujian validitas dan realibilitas, deskriptif, asumsi klasik, korelasi, regresi, dan uji t.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan donatur (Y) valid dan reliabel. Tidak terdapat masalah klasik. Hasil uji kolerasi terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan donatur sebesar 0,511. dengan rumus regresi diperoleh persamaan $Y = 14,020 + 0,181 X$. Kesimpulanya H_0 diterima artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur di Yatim Mandiri Kediri. Kualitas pelayanan Yatim Mandiri Kediri dalam katagori baik dan telah memenuhi kriteria kualitas pelayanan yakni yakni bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Sedangkan donatur Yatim Mandiri Kediri dalam katagori baik serta memenuhi kriteria donatur yang puas yakni kemudahan memperoleh jasa dan merekomendasikan kepada pihak lain. Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan sebesar 26,2% terhadap kepuasan donatur Yatim Mandiri Kediri. Sedangkan sisanya 73,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan tidak hanya kualitas pelayanan semata, tetapi juga kualitas produk, emosi, harga dan biaya.