

**PERAN STRATEGI *MARKETING PUBLIC RELATIONS* LEMBAGA  
AMIL ZAKAT (LAZ) LEMBAGA PENGEMBANGAN INFAQ (LPI)  
KOTA MOJOKERTO DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS  
DONATUR**

**SKRIPSI**

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



Disusun Oleh:

**HENDIK SETIAWAN**

**931302017**

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

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PERAN STRATEGI *MARKETING PUBLIC RELATIONS* LEMBAGA  
AMIL ZAKAT (LAZ) LEMBAGA PENGEMBANGAN INFAQ (LPI)  
KOTA MOJOKERTO DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS  
DONATUR**

**HENDIK SETIAWAN**

**NIM. 931302017**

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., MEI.  
NIP. 19760708 200604 1 0004

Pembimbing II



Arif Zunaidi, S.H.I., M.E.I.  
NIDN. 2007048202

## NOTA DINAS

Kediri, 17 Juni 2021

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

Kepada  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr.Wb

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

Nama : HENDIK SETIAWAN  
NIM : 931302017  
Judul : PERAN STRATEGI *MARKETING PUBLIC RELATIONS*  
LEMBAGA AMIL ZAKAT (LAZ) LEMBAGA  
PENGEMBANGAN INFAQ (LPI) KOTA MOJOKERTO  
DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS  
DONATUR

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat  
bahwa skripsi tersebut 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.

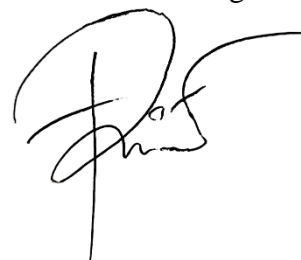
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., MEI.  
NIP. 19760708 200604 1 0004

Pembimbing II



Arif Zunaidi, S.H.I., M.E.I.  
NIDN. 2007048202

**HALAMAN PENGESAHAN**

**“PERAN STRATEGI *MARKETING PUBLIC RELATIONS* LEMBAGA  
AMIL ZAKAT (LAZ) LEMBAGA PENGEMBANGAN INFAQ (LPI)  
KOTA MOJOKERTO DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS  
DONATUR”**

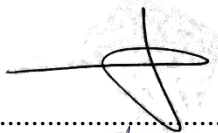
**HENDIK SETIAWAN  
NIM. 9.313.020.17**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 19 Juli 2021

Tim Penguji

1. Penguji Utama

**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI**  
**NIP. 197501011998031002**

  
(.....)

2. Penguji 1

**Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., MEI**  
**NIP. 1976070820060410004**

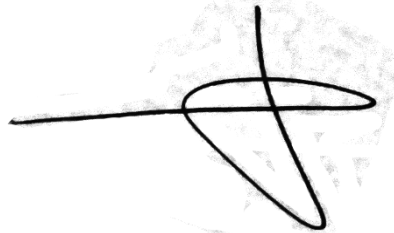
  
(.....)

3. Penguji 2

**Arif Zunaidi, SHL., MEI**  
**NIDN. 2007048202**

  
(.....)

Kediri, 2 Agustus 2021  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI**  
**NIP. 19750101 199803 1 002**

## MOTTO

مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضَعِفَهُ لَهُ أَضْعَافًا كَثِيرَةً وَاللَّهُ يَقْبِضُ

وَيَبْسُطُ وَإِلَيْهِ تُرْجَعُونَ ﴿٢٤٥﴾

*“Barangsiapa meminjami Allah dengan pinjaman yang baik maka Allah akan melipatgandakan ganti kepadanya dengan banyak. Allah menahan dan melapangkan (rezeki), dan kepada-Nya lah kamu dikembalikan.” (QS. Al-*

*Baqarah: 245)*

## ABSTRAK

HENDIK SETIAWAN, 2021. Strategi *Marketing Public Relations* Lembaga Amil Zakat (LAZ) Lembaga Pengembangan Infaq (LPI) Kota Mojokerto dalam Mempertahankan Loyalitas Donatur, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri. Pembimbing (1) Ahmad Syakur, Lc. MEI., dan (2) Arif Zunaidi, S.H.I, M.E.I.

Kata Kunci: Strategi, *Marketing Public Relations*, Loyalitas Donatur.

Lembaga Amil Zakat (LAZ) Lembaga Pengembangan Infaq (LPI) Kota Mojokerto merupakan lembaga nirlaba pengelola dana zakat, *infaq* dan *shadaqah*. Semakin banyak munculnya lembaga serupa yang berkembang di tengah masyarakat menuntut lembaga lebih aktif dan kreatif dalam merancang dan menerapkan strategi untuk menarik minat donatur dan menjaga loyalitas donatur. Strategi *marketing public relations* berfokus dalam aktifitas pemasaran, tersampainya informasi produk kepada donator, menumbuhkan kepercayaan dan menjaga hubungan baik dengan donatur. Dengan berbagai unsur tersebut akan mampu menciptakan loyalitas donatur.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini adalah para donatur tetap LAZ Lembaga Pengembangan Infaq (LPI) Kota Mojokerto yang sudah dianggap loyal. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik yang digunakan dalam analisis data adalah penyajian data, reduksi data, dan pengambilan kesimpulan. Keabsahan data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Penerapan strategi *marketing public relations* LAZ Lembaga Pengembangan Infaq (LPI) Kota Mojokerto meliputi kegiatan promosi, periklanan, membuat suatu inovasi, *event* dan *sponsorships* ;(2) Strategi *marketing public relations* berperan penting dalam mempertahankan loyalitas donatur yang terbukti dari data peningkatan jumlah donatur tetap setiap tahunnya dan berbagai kegiatan yang termasuk dalam strategi *marketing public relations* yang memiliki fungsinya masing-masing berperan dalam mempertahankan loyalitas donatur.

## KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Dengan memanjatkan syukur kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PERAN STRATEGI *MARKETING PUBLIC RELATIONS* LEMBAGA AMIL ZAKAT (LAZ) LEMBAGA PENGEMBANGAN INFAQ (LPI) KOTA MOJOKERTO DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS DONATUR”.

Shalawat serta salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW yang selalu menjadi panutan bagi umat manusia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dengan rasa hormat dan rendah hati penulis menghaturkan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Dr. H. Ahmad Syakur, Lc. M.EI selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri sekaligus dosen pembimbing yang selalu memberikan dorongan serta semangat.
4. Arif Zunaidi, S.H.I, M.E.I selaku dosen pembimbing yang penuh kesabaran dalam mengarahkan penulis.
5. Pengelola perpustakaan kampus IAIN Kediri yang telah memberikan fasilitas buku-buku yang sangat bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Nurul Fadrijah Fibriarti., A. Md selaku direktur LAZ LPI Mojokerto yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti di LAZ LPI Mojokerto, bersedia

untuk diwawancara, memberikan data-data yang diperlukan dalam penelitian hingga dapat terselesaikan dan telah membimbing dengan kesabaran.

7. Bapak M. Torik Ridho selaku *manager marketing* dan Komunikasi LAZ LPI Mojokerto yang telah bersedia diwawancara dan membantu melengkapi data penelitian. Serta Bapak Yopan Dwi Mastafa, Ibu Dwi Lestari, dan Ibu Mufidah Amalia, S. Ap selaku pegawai LAZ LPI Mojokerto yang membantu dan menemani saat wawancara penelitian.
8. Orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan semangat untuk kelancaran skripsi ini.
9. Kawan-kawan Mahasiswa Angkatan 2017 IAIN Kediri, khususnya kawan-kawan seperjuangan Ekonomi Syariah yang telah menemani masa-masa kuliahku dan masa perjuangan dalam penyusunan skripsi.
10. Ucapan terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Kediri, 17 Juni 2021

Penulis



**Hendik Setiawan**  
**NIM. 931302017**



## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi berfungsi untuk memudahkan penulis dalam memindahkan bahasa asing ke dalam bahasa Indonesia. Pedoman transliterasi harus konsisten dari awal penulisan sebuah karya ilmiah sampai akhir.

### 1. Penulisan Huruf

No.	Arab	Indonesia
1.	ء	"
2.	ب	B
3.	ت	T
4.	ث	Th
5.	ج	J
6.	ح	H
7.	خ	Kh
8.	د	D
9.	ذ	Dh
10.	ر	R
11.	ز	Z
12.	س	S
13.	ش	Sy
14.	ص	Ş
15.	ض	D

16.	ط	Ṭ
17.	ظ	Ẓ
18.	ع	”
19.	غ	Gh
20.	ف	F
21.	ق	Q
22.	ك	K
23.	ل	L
24.	م	M
25.	ن	N
26.	و	W
27.	هـ	H
28.	ي	Y

## 2. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap (shaddah), yang bersumber dari ya“ nisbah (ya“ yang ditulis sebagai penunjuk sifat) ditulis coretan diatasnya. Konsonan rangkap yang berasal dari bukan ya“ nisbah ditulis dobel hurufnya.

أحمدية : ditulis *Ahmadīyah*

دلّ : ditulis *dalla*

## 3. Ta' Marbutah

a. Bila dimatikan ditulis “ah”,

جماعة : ditulis *jamā'ah*

- b. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain (sebagai mudaf), ditulis “at”.

نعمة الله : ditulis *ni'mat Allah*

زكاة الفطر : ditulis *zakāt al-fitr*

#### 4. Vokal Pendek

Fathah ditulis a, kasrah ditulis i, dan dammah ditulis u, masing-masing dengan huruf tunggal.

#### 5. Vokal Panjang (madd)

a panjang ditulis ā, i panjang ditulis ī dan u panjang ditulis ū, masing-masing dengan coretan di atas huruf a, i, dan u.

#### 6. Bunyi Hidup Dobel

Bunyi hidup dobel (*diphthong*) Arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf “ay” dan “aw” masing-masing untuk (أي) dan (أو).

#### 7. Kata Sandang Alif+Lam

Jika terdapat huruf alif+lam yang diikuti huruf qamariyah maupun diikuti huruf shamsiyah, huruf *al* ditulis al-.

الجامعة : ditulis *al-Jāmi'ah*

الشيعة : ditulis *al-Shī'ah*

#### 8. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

#### 9. Kata dalam Rangkaian Frase dan Kalimat

Tetap konsisten dengan rumusan di atas, kata dalam rangkaian frase dan kalimat ditulis kata per kata.

شيخ الإسلام : ditulis *Shaikh al-IsĀam*

## **10. Lain-lain**

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (seperti kata *ijma'*, *nash*, *Al-Qur'an*, *Hadits*, dll.), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Pedoman Penulisan Karya Imiah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Telaah Pustaka .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
A. Strategi .....	12
B. <i>Marketing Public Relations</i> .....	12
1. <i>Marketing</i> .....	12
2. <i>Public Relations</i> .....	13
3. Konsep Dasar <i>Marketing Public Relations</i> .....	13
4. Aktifitas <i>Marketing Public Relations</i> .....	16
5. <i>Marketing Public Relations</i> dalam Islam.....	18
C. Lembaga Amil Zakat.....	20
1. Pengertian Lembaga Amil Zakat .....	20
2. Fungsi Lembaga Amil Zakat.....	21
3. Jenis Dana yang Dihimpun .....	21

D. Loyalitas .....	22
1. Pengertian.....	23
2. Indikator Loyalitas .....	23
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	25
B. Kehadiran Peneliti .....	25
C. Lokasi Penelitian .....	26
D. Sumber Data.....	26
E. Metode Pengumpulan Data .....	26
F. Analisis Data .....	28
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	28
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	30
1. Sejarah Lembaga Amil Zakat (LAZ) LPI Kota Mojokerto .....	30
2. Arti Logo LAZ LPI Kota Mojokerto .....	32
3. Visi dan Misi LAZ LPI Kota Mojokerto .....	34
4. Struktur Organisasi LAZ LPI Kota Mojokerto .....	34
5. Program-program LAZ LPI Kota Mojokerto.....	39
6. Donatur LAZ LPI Kota Mojokerto .....	44
B. Paparan Data .....	46
1. Strategi <i>Marketing Public Relations</i> Lembaga Amil Zakat (LAZ) Lembaga Pengembangan Infaq (LPI) Kota Mojokerto Dalam Mempertahankan Loyalitas Donatur.....	46
2. Alat Kegiatan <i>Marketing Public Relations</i> Lembaga Amil Zakat (LAZ) LPI Kota Mojokerto.....	57
3. Loyalitas Donatur di Lembaga Amil Zakat (LAZ) LPI Kota Mojokerto.....	70
C. Temuan Penelitian.....	74
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>76</b>
A. Penerapan Strategi <i>Marketing Public Relations</i> Lembaga Amil Zakat (LAZ) Lembaga Pengembangan Infaq (LPI) Kota Mojokerto .....	76

B. Peran Strategi <i>Marketing Public Relations</i> Lembaga Amil Zakat (LAZ) Lembaga Pengembangan Infaq (LPI) Kota Mojokerto dalam Mempertahankan Loyalitas Donatur.....	83
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>95</b>
A. Kesimpulan .....	95
B. Saran.....	96
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>97</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo LAZ LPI Kota Mojokerto .....	32
Gambar 2. Formulir Pendaftaran Donatur .....	45
Gambar 3. Barcode Aplikasi OVO LAZ LPI Kota Mojokerto .....	53
Gambar 4. Transaksi dengan Aplikasi OVO.....	54
Gambar 5. Akun <i>Instagram</i> LAZ LPI Kota Mojokerto .....	59
Gambar 6. Akun <i>Facebook</i> LAZ LPI Kota Mojokerto.....	60
Gambar 7. <i>Call Center Whatsapps</i> LAZ LPI Kota Mojokerto .....	60
Gambar 8. Galang Dana melalui <i>kitabisa.com</i> .....	61
Gambar 9. Periklanan melalui akun <i>Facebook</i> LAZ LPI Kota Mojokerto.....	63
Gambar 10. Periklanan melalui akun <i>Instagram</i> LAZ LPI Kota Mojokerto .....	63
Gambar 11. Periklanan melalui <i>Whatsapps</i> .....	64
Gambar 12. <i>Event</i> Gerai Zakat LAZ LPI bersama FOZ .....	66
Gambar 13. <i>Event</i> Galang Dana Bencana Sulawesi oleh LAZ LPI dan FOZ ....	67



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Donasi Oleh Donatur Tetap LAZ LPI Kota Mojokerto .....	5
Tabel 2. Jumlah Donatur LAZ LPI Kota Mojokerto.....	45
Tabel 3. Daftar <i>Sponsorships</i> LAZ LPI Kota Mojokerto.....	68
Tabel 4. Jumlah Donatur Tetap LAZ LPI Kota Mojokerto .....	73
Tabel 5. Jumlah Donatur Insidental Yang Menjadi Donatur Tetap LAZ LPI Kota Mojokerto.....	73
Tabel 6. Data Peningkatan Jumlah Donatur Tetap LAZ LPI Kota Mojokerto Tahun 2017-2020 .....	92

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Pedoman Observasi

Lampiran 3. Dokumentasi

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari IAIN Kediri

Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian/Riset dari LAZ LPI Kota Mojokerto

Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup