

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMASARAN
RELASIONAL TERHADAP LOYALITAS DONATUR TETAP DI
LEMBAGA KEMANUSIAAN NASIONAL KOTAK AMAL INDONESIA
CABANG KEDIRI**

SKRIPSI

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



Oleh:

ULUM BAIDATUL MAFTUKHAH

9.313.393.14

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

TAHUN 2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMASARAN
RELASIONAL TERHADAP LOYALITAS DONATUR TETAP DI
LEMBAGA KEMANUSIAAN NASIONAL KOTAK AMAL INDONESIA
CABANG KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan ujian akhir
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S.E.)

Oleh :

Nama : Ulum Baidatul Maftukhah
NIM : 9.313.393.14
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

TAHUN 2019

Halaman Persetujuan

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMASARAN
RELASIONAL TERHADAP LOYALITAS DONATUR TETAP DI
LEMBAGA KEMANUSIAAN NASIONAL KOTAK AMAL INDONESIA
CABANG KEDIRI**

**ULUM BAIDATUL MAFTUKHAH
NIM. 9.313.393.14**

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Achmad Munif, SE. MM.
NIP.19691025 200312 2 001

Pembimbing II

Dr. Jamaludin Achmad Kholik. MA.
NIP.19750913 200801 1 014

NOTA DINAS

Kediri, 22 April 2019

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

Assalamualikum Wr. Wb.

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

Nama : Ulum Baidatul Maftukhah
NIM : 9.313.393.14
Judul :**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PEMASARAN RELASIONAL TERHADAP
LOYALITAS DONATUR TETAP DI LEMBAGA
KEMANUSIAAN NASIONAL KOTAK AMAL
INDONESIA CABANG KEDIRI**

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesedian Bapak kami ucapan banyak terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Achmad Munif, SE. MM.
NIP:19691025 200312 2 001

Dr. Jamaludin Achmad Kholik. MA.
NIP:19750913 200801 1 014

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 22 April 2019

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 07 Ngronggo
Kediri

Assalmualaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa

Nama : Ulum Baidatul Maftukhah

NIM : 9.313.393.14

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PEMASARAN RELASIONAL TERHADAP
LOYALITAS DONATUR TETAP DI LEMBAGA
KEMANUSIAAN NASIONAL KOTAK AMAL
INDONESIA CABANG KEDIRI**

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksakan pada tanggal ,
kami menerima dan menyetujui hasil perbaikanya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Achmad Munif, SE. MM.
NIP: 19691025 200312 2 001

Pembimbing II

Dr. Jamaludin Achmad Kholik, MA.
NIP:19750913 200801 1 014

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMASARAN RELASIONAL TERHADAP LOYALITAS DONATUR TETAP DI LEMBAGA KEMANUSIAAN NASIONAL KOTAK AMAL INDONESIA CABANG KEDIRI

ULUM BAIDATUL MAFTUKHAH 9.313.393.14

Telah diajukan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Tim Pengaji,

Pengaji Utama

Dr. H. Ahmad Syakur, Lc. M.EI

NIP. 19760708 200604 1 004

(.....)

Pengaji I

Achmad Munif, SE. MM.

NIP. 19691025 200312 2 001

(.....)

Pengaji II

Dr. Jamaludin Achmad Kholid. MA.

NIP. 19750913 200801 1 014

(.....)

Kediri, 2019
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Muslihin, M.HI.

NIP. 19750101 199803 1 002 200604 1 009

Judul Penelitian : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pemasaran Relasional Terhadap Loyalitas Donatur Tetap Di Lembaga Kemanusiaan Nasional Kotak Amal Indonesia Cabang Kediri**

Dosen Pembimbing :

Achmad Munif, SE. MM.

Dr. Jamaludin Achmad Kholik, MA.

Nama Mahasiswa : Ulum Baidatul M. –NIM : 931339314

Abstraksi

Pegawai yang mempunyai komitmen organisasi yang tinggi akan menunjukkan adanya kinerja karyawan yang tinggi pula. Permasalahan yang dapat dirumuskan dari penelitian ini yaitu : *Adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemasaran Relasional Terhadap Loyalitas Donatur Tetap Kotak Amal Indonesia Kediri?*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan pemasaran relasional terhadap loyalitas donatur tetap.

Populasi dalam penelitian ini adalah donatur tetap aktif per-tahun 2018 yang menyalurkan zakat, infaq, sodaqoh melalui petugas funriser (FR) atau yang datang langsung ke kantor LK Kotak Amal Indonesia Kediri. Penentuan jumlah sampel menggunakan teknik random sampling, kemudian didapat hasil sebesar 163 responden. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Metode analisis data penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda menggunakan spss, uji normalitas, uji koefesien kolerasi

Hasil analisis perhitungan tabel coefficient uji t variabel kualitas pelayanan (X1) dan uji t pemasaran relasional (X2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur tetap (Y) dilihat dari $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_1 diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan pemasaran relasional terhadap loyalitas donatur tetap di LK Kotak Amal Indonesia Kediri maka semakin meningkat atau baik kinerja para karyawan tersebut.

Dari variabel kualitas pelayanan dan pemasaran relasional berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap loyalitas donatur tetap di LK Kotak Amal Indonesia Kediri artinya ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dan pemasaran relasional terhadap loyalitas donatur tetap di LK Kotak Amal Indonesia Kediri.

Kata kunci : Pelayanan, Pemasaran Relasional, Loyalitas

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya kepada peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemasaran Relasional Terhadap Loyalitas Donatur Tetap Di Lembaga Kemanusiaan Nasional Kotak Amal Indonesia Kediri”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata 1 Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Maka pada kesempatan ini sudah selayaknya disampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan stinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dorongan serta fasilitas-fasilitas lainnya, sehingga dapat menyusun skripsi ini. Semoga Allah SWT membala semua kebaikan, keikhlasan dengan paha jariyah.

Dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Peneliti telah berupaya menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya agar dapat dipertanggungjawabkan dan bermanfaat, namun demikian peneliti menyadari akan berbagai keterbatasan sehingga skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangannya, mengingat masih terbatasnya pengetahuan

dan pengalaman yang dimiliki peneliti. Untuk itu, segala kritik dan saran dari semua pihak sangat dinantikan, demi kesempurnaan peneliti dimasa datang.

Akhir kata peneliti berharap mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan khususnya peneliti sendiri.

Kediri, 22 April 2019

Peneliti

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur alhamdulillah kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Pertama, kepada Kedua Orang Tua saya tercinta yang selama ini memberikan do'a dan dukungan moril yang tiada henti untuk kesuksesan saya dan juga terimakasih untuk adek dan kakak saya.
2. Kedua, Bapak dan Ibu dosen pembimbing saya Achmad Munif, SE. MM dan Dr. Jamaludin Achmad Kholik, MA serta Dosen Pengaji utama saya Andriani, Se. MM, dan Dr. H. Ahmad Syakur, Lc. M.EI
3. Ketiga, Terimakasih juga buat sahabat saya Zaenal, Dhandung, Shita, Hab yang membantu dan menyemangati saya disaat mulai malas mengerjakan skripsi, buat Bagas, Akbar, Putri terimakasih dari kalian saya belajar untuk menyemangati diri saya sendiri hehehe. Pokoknya terimakasih buat "Grub Oyeng".
4. Keempat, Terimakasih juga buat Sahabat saya Yuni, Amel, Elysa Ivo yang sudah menjadi semangat dan inspirasi biar cepat menyusul kalian lulus kuliah
5. Kelima, Terimakasih buat kamu M. Cholid Amrulloh yang selalu memberikan dukungan, meskipun sedang capek tapi siap mengantar saya kemanapun saat saya butuh bantuan buat ngerjain skripsi, yang selalu saya repotkan disela-sela kegiatanmu, terimakasih atas kesabaranku, emosimu dan kasih sayangmu love you and need you.

6. Keenam, Terimakasih Devilana dia sebagai motivasi lulus karena dia lulus duluan, buat Melinda, Ega, terimakasih juga udah jadi pratner selama saya mengulang semester 4 setelah saya cuti sampai semester akhir.
7. Ketujuh, Terimakasih buat temannya cholid yang mengajarkan saya spss dan meminjami buku-buku untuk mengerjakan skripsi.
8. Kedelapan, Terimakasih Pimpinan Kotak Amal Indonesia Kediri Kang Abdurrahman yang bersedia memberikan ijin untuk saya penelitian. Dan terimakasih untuk para donatur Kotak Amal Indonesia
9. Kesembilan, Serta semua pihak yang memberikan dukungan semangat dan Do'a

MOTTO

*Perbaikilah dirimu mulai dari sekarang karena menyia-
nyikan waktu lebih buruk dari kematian*

“ Betapa bodohnya manusia, Dia menghancurkan masa kini sambil
mengkhawatirkan masa depan, tapi menangis di masa depan dengan mengingat
masa lalunya “

~Ali Bin Abi Tholib~

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul Skripsi.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Nota Dinas.....	iii
Nota Pembimbing.....	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	v
Abstraksi.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Halaman Persembahan.....	ix
Motto.....	xii
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xviii
Daftar Gambar.....	xx
Daftar Lampiran.....	xxi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7

C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
1. Manfaat Operasional.....	10
2. Manfaat Akademik.....	10
F. Hipotesis Penelitian.....	10
1. Formulasi hipotesis.....	11
2. Hipotesis operasional.....	11
G. Telaah Pustaka.....	12

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori.....	18
1. Definisi Kualitas Jasa.....	18
2. Pengertian dan karakteristik jasa.....	19
B. Tinjauan dan Kajian Pustaka.....	21
1. Pemasaran.....	21
a. Pemasaran Produk.....	21
b. Pemasaran Jasa.....	22
2. Kualitas Pelayanan.....	22
a. Pengertian Pelayanan.....	22
b. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
c. Jenis-jenis Pelayanan.....	25
d. Dimensi dan indikator Kualitas Pelayanan.....	26
3. Kepuasan Pelanggan	29

a.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	30
b.	Strategi Kepuasan Pelanggan.....	30
4.	Pemasaran Relasional.....	31
a.	Strategi Pemasaran Relasional.....	33
b.	Dimensi Pemasaran Relasional.....	35
c.	Manfaat Pemasaran Relasional.....	37
5.	Hambatan Pindah.....	38
6.	Loyalitas Donatur.....	39
a.	Tahapan Perkembangan Loyalitas Donatur.....	42
b.	Dimensi Loyalitas Donatur.....	45
7.	Kerangka Teoritik.....	46

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Jenis Penelitian.....	47
B.	Ruang Lingkup Penelitian.....	47
C.	Lokasi Penelitian.....	47
D.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	48
1.	Populasi.....	48
2.	Sampel.....	48
a.	Teknik Pengambilan Sampel.....	49
b.	Penentuan Jumlah Sampel.....	49
E.	Data dan Teknik Pengumpulanya.....	50
1.	Data.....	50
a.	Data Primer.....	51

b.	Data Sekunder.....	51
2.	Teknik Pengumpulan Data.....	51
a.	Observasi.....	51
b.	Wawancara.....	52
c.	Penyebaran Kuisioner.....	52
d.	Literatur/studi Pustaka.....	54
3.	Identifikasi Fariabel.....	54
a.	Variabel Bebas.....	54
b.	Variabel Terikat.....	54
4.	Definisi Operasional Variabel.....	55
a.	Variable Bebas.....	55
1)	Kualitas Playanan (X1)	55
2)	Pemasaran Relasional (X2)	55
b.	Variable Terikat.....	56
5.	Analisis Data.....	56
a.	Permeriksaan Data (editing).....	57
b.	Pembuatan kode (coddng).....	57
c.	Analisis Data.....	57
1)	Analisis Deskriptif.....	57
2)	Uji Normalitas.....	58
3)	Analisis Korelasi Pearson Produk Moment.....	58
6.	Teknik Analisis Data.....	61
a.	Uji Validitas.....	61

b.	Uji Reabilitas.....	61
c.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
d.	Uji Hipotesis.....	63
1)	Uji t.....	63
2)	Uji f.....	64
3)	Koefesien Determinasi.....	65

BAB IV PEMBAHASAN PROFIL LEMBAGA

A.	Gambaran Umum Kotak Amal Indonesia.....	67
B.	Visi, Misi, dan Motto Kotak Amal Indonesia.....	68
C.	Manajemen Kotak Amal Indonesia.....	68
D.	Legalitas Kotak Amal Indonesia.....	70
E.	Struktur Organisasi.....	71

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Hasil Penelitian.....	74
1.	Gambaran Umum responden.....	74
2.	Karakteristik Jawaban Responden.....	78
a.	Kualitas pelayanan.....	78
b.	Pemasaran Relasional.....	80
c.	Loyalitas Donatur Tetap.....	82
3.	Hasil Analisis Data.....	84
a.	Uji Normalitas.....	84
b.	Analisis Kolerasi.....	85

1) Koefesien Korelasi X1 dengan Y.....	86
2) Koefesien Korelasi X2 dengan Y.....	87
3) Koefesien korelasi X1,X2 dengan Y.....	88
4. Hasil Teknis Analisis Data.....	88
a. Uji Validitas.....	89
1) Hasil pengujian validitas data X1.....	89
2) Hasil pengujian validitas data X2.....	90
3) Hasil pengujian validitas data Y.....	91
b. Uji Reliabilitas.....	92
1) Hasil pengujian reliabilitas data X1.....	92
2) Hasil pengujian reliabilitas data X2.....	93
3) Hasil pengujian reliabilitas data Y.....	93
c. Analisis Regresi Linier Berganda.....	94
5. Pengujian Hipotesis.....	94
a. Uji t.....	94
b. Uji f.....	95
c. Koefesien determinasi.....	96
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	97

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	101
B. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Donatur Tetap di KAI.....	4
1.2 Daftar Faktor Yang Menpengaruhi Loyalitas Donatur Tetap di KAI.....	5
1.3 Kriteria Donatur Tetap.....	6
1.4 Penelitian Terdahulu.....	12
3.1 Koefesien Korelasi Nilai r.....	60
5.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
5.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	75
5.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	76
5.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	77
5.5 Karakteristik Jawaban Responden Kualitas Pelayanan.....	78
5.6 Karakteristik Jawaban Responden Pemasaran Relasional.....	80
5.7 Karakteristik Jawaban Responden Loyalitas Donatur Tetap.....	82
5.8 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	84
5.9 Interpretasi Koefesien Kolerasi nilai r.....	85
5.10 Correlations x1 dengan Y.....	86
5.11 Correlations x2 dengan Y.....	87

5.12 Correlations x1,x2 dengan Y.....	88
5.13 Validitas Correlations x1.....	89
5.14 Validitas Correlations x2.....	90
5.15 Validitas Correlations Y.....	91
5.16 Reliability Statistics x1.....	92
5.17 Reliability Statistics x2.....	93
5.18 Reliability Statistics Y.....	93
5.19 Variables Entered/Removed.....	94
5.20 Uji t Coefficients.....	94
5.21 Uji f ANOVA.....	95
5.22 Model Summary.....	96
5.23 Intepretasi Koefisien Korelasi.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model atau Kerangka Teoritik secara Parsial.....	46
4.1 Struktur Organisasi.....	71
5.1 Detrended Normal Q-Q Plot.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1.....	107
Lampiran 2.....	110
Lampiran 3.....	111