

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah dipaparkan oleh penulis tentang penerapan strategi komunikasi Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Cabang Kota Kediri dalam upaya meningkatkan loyalitas donatur serta faktor pendukung dan penghambat pada penerapan strategi tersebut, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan strategi komunikasi Lembaga Manajemen Infaq (LMI) cabang Kota Kediri dalam upaya meningkatkan loyalitas donatur:
 - a. Menjaga hubungan baik dengan donatur yaitu dengan memperbanyak silaturahmi dengan donatur
 - b. Dengan menggunakan etika komunikasi yang baik dengan donatur dalam hal apapun
 - c. Dengan menggunakan media komunikasi yang dianggap efektif baik media dalam bentuk audio maupun visual
 - d. Berusaha mengatasi keluhan donatur, baik dalam bentuk penilaian, kritikan, maupun masukan yang bertujuan untuk menjadikan LMI semakin baik dimasa yang akan datang.
 - e. Kreatifitas dalam membuat program yang menarik.
2. Faktor pendukung dan Penghambat dalam Menerapkan Strategi Komunikasi Efektif Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Cabang Kota Kediri

- a. Faktor Pendukung
 - 1) Lembaga yang profesional
 - 2) Resmi dalam legalitas hukum
 - 3) Sarana dan prasarana komunikasi yang mencukupi
 - 4) Memiliki Service Excelent dan Strategi Layanan yang Baik
- b. Faktor Penghambat
 - 1) Kurangnya partisipasi donatur dengan kegiatan yang diadakan oleh LMI Kota Kediri.
 - 2) Masih adanya donatur yang belum terdaftar di Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Cabang Kota Kediri.

B. Saran

1. Kepada Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Cabang Kota Kediri
 - a) Selalu memberikan pelayanan yang baik kepada donatur, karena jika donatur puas dengan pelayanan yang diberikan tidak menuntut kemungkinan donatur akan semakin loyal dengan LMI. Selain itu, perlu adanya pendampingan bagi masyarakat yang menerima bantuan khususnya dalam program EMAS.
 - b) Lebih ditingkatkan lagi komunikasi yang dilakukan dengan donatur agar komunikasi yang dilakukan efektif sesuai dengan apa yang diharapkan oleh LMI.

DAFTAR PUSTAKA

- Hafidhuddin, Didin. *Tentang Zakat, Infaq, Sedekah*. Gema Insani Press. Jakarta: 1998
- Fakhrudin, *Fiqih Dan Manajemen Zakat Di Indonesia*. Uin Malang Press. Yogyakarta: 2008)
- Taufik, Tata. *Etika Komunikasi Islam*. CV Pustaka Setia. Bandung: 2012
- Uchjana Effendi, Onong. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung: 2004
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta: 2007
- Suryanto. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Cv Pustaka Setia. Bandung: 2015
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pt Raja Grafindo Persada. Jakarta: 2005
- Nurjaman, Kadar. Umam, Khaerul. *Komunikasi Public Relaiton*. CV Pustaka Setia. Bandung: 2012
- nayaakyasa. <https://nayaakyasazilvi.wordpress.com/2014/07/11/loyalitas-pelanggan/> diakses pada tanggal 20 Agustus 2015
- Pareno, Sam Abede, *Kuliyah Komunikasi Pengantar Dan Praktek*. Papyrus. Surabaya: 2002
- Utami Dewi, Fitriana. *Public Speaking, Kunci Sukses Berbicara Didepan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta: 2013
- Rismi Somad Dan Donni Juni Priansa. *Manajemen Komunikasi, Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Alfabeta. Bandung: 2014
- Rumah Komunikasi. <http://www.rumahkomunikasi.com/2014/10/strategi-komunikasi-pengertian-dan.html>, Pada Tanggal 15 Mei 2015

- nayaakyasa. <https://nayaakyasazilvi.wordpress.com/2014/07/11/loyalitas-pelanggan/> diakses pada tanggal 20 Agustus 2015
- Tjiptono. *Manajemen Jasa*. Bayu Media. Malang: 2006
- <Http://artikel-manajemen.blogspot.com/2009/02/berbagai-definisi-loyal.html>, diakses 23 november 2014
- Nurjaman, Kadar. Umam, Khaerul. *Komunikasi Public Relaiton*. CV Pustaka Setia. Bandung: 2012
- Cecep supriadi. <http://www.marketing.co.id/11-strategi-meningkatkan-loyalitas-pelanggan/> diakses pd tgl 18 mei 2015
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Selemba Empat. Jakarta: 2013
- Mas sugeng. <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/03/pengertian-loyalitas-konsumen.html> 18 Agustus 2015
- sarwono, Jonathan. *marketing intelligence*. graha ilmu. Yogyakarta: 2011
- Hikmat Kurnia Dan A. Hidayat, *Panduan Pintar Zakat*. Qultumedia, Jakarta: 2008
- Abyan , Amir Dan Zainal Muttaqin. *Fiqih Madrasah Tsanawiyah Kelas 2 Kurikulum 2004*. Karya Putra. Semarang: 2004
- Mas'ud, Ibnu. *Fiqih Mazhab Syafi'i*. Pustaka Setia. Bandung: 2007
- Al-Mishri, Abdul Sami. *Pilar-Pilar Ekonomi Islam*, Terj. Dimyauddin Djuwaini. Pustaka Pelajar. Jakarta: 2006
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran. Edisi Millennium 1*. PT Ikrar Mandiriabadi. Jakarta: 2002
- Departemen Agama RI Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Dan Pemberdayaan Zakat. *Standarisasi Manajemen Zakat Tahun 2007*

- J. Setiadi, Nugroho. *Perilaku Konsumen, Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran*. Kencana. Jakarta: 2003
- Hasbi Ash Shiddieqy, Teungku Muhammad. *Pedoman Zakat*. Pustaka Riski Putra. Semarang: 1999
- Sugiarto, Aji, Djuanda, Gustiana Dkk, *Pelaporan Zakat Pengurangan Pajak Penghasilan*. PT Raja Grafindo. Jakarta: 2005
- Amir, Mafri. *Etika Komunikasi Massa Dalam Pandangan Islam*. PT Logos Wacana Ilmu. Jakarta: 1999
- Usman. <http://usmanoer.blogspot.com/2012/12/komunikasi-efektif-dalam-al-quran.html>. Diakses pada tanggal 15 mei 2015
- BrilliantConsultants. <http://rokhmatfarid.blogspot.com/2012/07/kualitas-pelayanan-bauran-pemasaran.html>, diakses pada tanggal 21 agustus 2015
- Djakfar, Muhammad, *Etika Bisnis Dalam Persepektif Islam*. UIN-Malang Press, 2007
- Suharsaputra, Uhar. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*. Refika Aditama. Bandung: 2012
- Afifuddin Dan Beni Ahmad Saebani. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pustaka Setia. Bandung: 2009
- Arikunto, Suarsimi. *Prosedur Peneliti Suatu Pendekatan Praktek*. Cet. IIRineka Cipta. . Jakarta: 1998
- Muhajir, Noeng. *Metode Penelitian Kualitatif*. Rake Sarasin. Yogyakarta: 1996
- Syarif Fadillah-FDK.Pdf (SECCUARED)
- Nurjaman, Kadar. *Manajemen Perusahaan*. CV Pustaka Setia. Bandung: 2013
- Artiningrum, Primiti, Dkk. *Etika dan Perilaku Profesional Sarjana*. Graha Ilmu. Yogyakarta: 2013