

**STRATEGI KOMUNIKASI YAYASAN PANTI ASUHAN NU “AN-NUUR”
KOTA KEDIRI DALAM MENJAGA LOYALITAS DONATUR**

SKRIPSI



**OLEH
LUTHFI ALVIANI DWI LESTARI
NIM. 933504018**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI**

2022

**STRATEGI KOMUNIKASI YAYASAN PANTI ASUHAN NU “AN-NUUR”
KOTA KEDIRI DALAM MENJAGA LOYALITAS DONATUR**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Institut Agama Islam Negeri Kediri
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh

Luthfi Alviani Dwi Lestari

933504018

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI KOMUNIKASI YAYASAN PANTI ASUHAN NU “AN-NUUR”
KOTA KEDIRI DALAM MENJAGA LOYALITAS DONATUR**

LUTHFI ALVIANI DWI LESTARI

NIM: 9.335.040.18

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



(Dr. Prima Ayu Rizqi Mahanani,
M.Si)

NIP. 19801014 200912 2 002

Pembimbing II



(Jati Pamungkas, M.A)

NIP. 19890504 201903 1 012

NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 25 September 2022
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
Yth, Bapak Dekan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Rektor untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa yang ada di bawah ini:

Nama : LUTHFI ALVIANI DWI LESTARI
NIM : 9335.040.18
Judul : STRATEGI KOMUNIKASI YAYASAN PANTI ASUHAN NU "AN-NUUR" KOTA KEDIRI DALAM MENJAGA 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 nota dinas ini dibuat, mohon dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Prima Ayu Rizqi Mahanani.
M.Si

NIP. 19801014 200912 2 002

Pembimbing II



Jati Pamungkas. M.A

NIP. 19890504 201903 1 012

HALAMAN PENGESAHAN

STRATEGI KOMUNIKASI YAYASAN PANTI ASUHAN NU "AN-NUUR"
KOTA KEDIRI DALAM MENJAGA LOYALITAS DONATUR

LUTHFI ALVIANI DWI LESTARI
9335.040.18

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Kediri pada tanggal 25 Oktober 2022

Tim Penguji

1) Penguji Utama

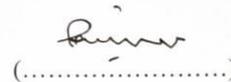
Dr. M. Qomarul Huda, M.Fil.I
NIP. 19690217 1999031 001



(.....)

2) Penguji I

Dr. Prima Ayu Rizqi Mahanani, M.Si
NIP. 19801014 200912 2 002



(.....)

3) Penguji II

Jati Pamungkas, M.A
NIP. 19890504 201903 1 012



(.....)

Kediri, 25 Oktober 2022
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah



Dr. A. Hafid Thahir, M.HI
NIP. 19711121 200501 1 006

HALAMAN MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT yang lagi Maha Pengasih dan Penyayang. Alhamdulillah atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang menjadi uswatun hasanah bagi kita semua. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua yang penulis hormati dan sayangi Bapak (Jukiono) dan Ibu (Wiwik Dwi Rahayu) sebagai orang yang menjadi sandaran ternyaman penulis saat kehilangan arah, merasa tertinggal dan merasa belum cukup. Beliau dengan selalu siap mensupport, yang selalu memberi semangat, dan mendoakan penulis dengan ikhlas.
2. Mas Ichwan Fachruddin Budiarto, saudara kandung penulis yang selalu berbagi pengalaman dan masukan dalam pengerjaan skripsi ini. Adik-adik (Fauziah dan Zulfa) yang selalu memberi semangat dan mensupport penulis untuk segera menyelesaikan skripsi.
3. Untuk diri sendiri yang sudah berjuang melawan kemalasan, melewati fase demi fase dengan tangis, kemudian bisa bangkit kembali. Terima kasih.
4. Keluarga dan saudara yang mendorong penulis untuk terus maju dan tidak menyerah.
5. Teman-teman yang sudah ikut mensupport dan menyemangati penulis untuk terus maju dan bangkit dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah mau mendengarkan dan menjadi tampungan keluh kesah penulis

ABSTRAK

Lestari, Luthfi Alviani Dwi, Dosen Pembimbing Dr. Prima Ayu Rizqi Mahanani, M.Si dan Jati Pamungkas, M.A. *Strategi Komunikasi Yayasan Panti Asuhan NU “An-Nuur” Kota Kediri dalam Menjaga Loyalitas Donatur*, Skripsi, Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Ushuluddin dan Dakwah, IAIN Kediri, 2022.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Panti Asuhan, Loyalitas Donatur

Penelitian ini membahas tentang strategi komunikasi di Yayasan Panti Asuhan NU “An-Nuur” dalam menjaga loyalitas donatur. Loyalitas adalah memberikan atau menunjukkan dukungan secara terus menerus kepada seseorang atau sebuah institusi. Loyalitas akan terjalin baik ketika relasi yang dibangun antara yayasan panti asuhan dan donatur saling menguntungkan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi Yayasan Panti Asuhan NU “An-Nuur” dalam menjaga loyalitas donatur.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Analisis data menggunakan model Miles and Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam menjaga loyalitas donatur di Yayasan Panti Asuhan NU “An-Nuur” penggunaan strategi komunikasi cukup efektif yaitu melakukan standarisasi layanan, pengelolaan dan pentasarufan dana donasi yang amanah, silaturahmi yang terjaga dan citra Nahdhatul Ulama yang melekat di masyarakat. Dari keempat strategi komunikasi dalam menjaga loyalitas donatur yang paling efektif adalah standarisasi layanan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan hidayah, Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat di dunia maupun akhirat, amin.

Sholawat serta salam senantiasa selalu tucurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk jalan yang diridhai oleh Allah SWT dengan ajaran yang dibawanya, yaitu ajaran agama Islam.

Tidak lupa, penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Dr. Wahidul Anam, M. Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Dr. A. Halil Thahir, M. HI selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri
3. Siti Amanah, M.Si selaku Kepala Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam.
4. Dr. Prima Ayu Rizqi Mahanani, M.Si selaku dosen pembimbing I, yang telah berkenan meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Jati Pamungkas, M.A selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan motivasi, memberikan amalan dalam menulis, dan masukan hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Kedua Orang tua, mas dan adik tersayang, dan segenap keluarga serta orang-orang yang senantiasa mendo'akan, menyayangi, membantu, dan memotivasi hingga penulis dapat menyelesaikan studi.

7. Bu Hanim Nadlifa selaku pengasuh Panti Asuhan NU “An-Nuur” yang telah memberikan izin, memfasilitasi, memotivasi, serta memberikan bantuan kepada peneliti selama melakukan penelitian di Panti Asuhan NU “An-Nuur” Kota Kediri.
8. Teman-teman mahasiswa IAIN Kediri, khususnya mahasiswa Komunikasi Penyiaran Islam Angkatan 2018. Serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu penulis berharap kepada semua yang membaca, agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan pada penelitian selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Aamiin.

Kediri, 25 Oktober 2022

Luthfi Alviani Dwi Lestari

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Luthfi Alviani Dwi Lestari
NIM : 933504018
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau sepenuhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 25 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan



Luthfi Alviani Dwi Lestari

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Jurnal Ilmiah.....	7
F. Definisi Istilah.....	14
BAB II.....	17
LANDASAN TEORI	17
A. Pengertian Strategi	17
B. Pengertian Komunikasi	18
C. Strategi Komunikasi.....	22
1. Pengertian Strategi Komunikasi.....	22
2. Langkah-langkah Strategi Komunikasi.....	23
3. Tujuan Strategi Komunikasi	25
D. Loyalitas.....	25

1. Pengertian Loyalitas.....	25
2. Faktor Kualitas Pelayanan.....	27
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN.....	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
B. Kehadiran Peneliti.....	31
C. Lokasi Penelitian.....	32
D. Sumber Data.....	32
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	34
F. Analisis Data.....	37
BAB IV.....	41
PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
1. Sejarah Berdirinya Yayasan Panti Asuhan NU “An-Nuur”.....	41
2. Visi, Misi, dan Tujuan Yayasan Panti Asuhan NU “An-Nuur”.....	44
3. Logo Yayasan Panti Asuhan NU “An-Nuur”.....	45
4. Legalitas Lembaga.....	46
5. Struktur Kepengurusan Panti Asuhan NU “An-Nuur”.....	47
6. Daftar Anak Asuh di Yayasan Panti Asuhan NU “An-Nuur”.....	50
7. Program Kerja LKSA Panti Asuhan NU “An-Nuur”.....	52
8. Penghimpunan Dana Donatur Tetap Januari – Agustus 2022.....	56
B. Subjek Penelitian.....	57
C. Paparan Data.....	59
D. Temuan Penelitian.....	66
BAB V.....	68
PEMBAHASAN.....	68
BAB VI.....	79
PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1	45
Gambar 4. 2	48
Gambar 4. 3	49

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1.....	50
Tabel 4. 2.....	56
Tabel 4. 3.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara	i
Lampiran 2 Data Donatur Tetap	viii
Lampiran 3 Dokumentasi	x
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	xi
Lampiran 5 Daftar Konsultasi	xii