

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KOIN SURGA TERHADAP
KEPUASAN DONATUR INFAQ LEMBAGA AMIL ZAKAT INFAQ DAN
SHODAQA MUHAMMADIYAH (LAZISMU) UNIT PENGHIMPUN
ZAKAT (UPZ) UMBULHARJO YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1

Disusun oleh :

Rahmat Oki Pamungkas

NIM : 11240055

Pembimbing:

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si

NIP. 19670104 1993031 003

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2016**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DD/PP.01.3/ 1202 /2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KOIN SURGA TERHADAP KEPUASAN
DONATUR INFAQ LEMBAGA AMIL ZAKAT INFAQ DAN SHODAQAH
MUHAMMADIYAH (LAZISMU) UNIT PENGHIMPUN ZAKAT (UPZ)
UMBULHARJO YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Rahmad Oki Pamungkas
NIM/Jurusan : 11240055/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Selasa, 3 Mei 2016
Nilai Munaqasyah : 88,7 (A/B)

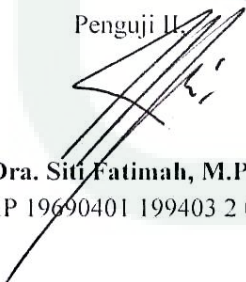
dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I,


Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP.19670104 199303 1 003

Penguji II,


Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
NIP 19690401 199403 2 002

Penguji III,


Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag,M.Si.
NIP 19741025 199803 2 001

Yogyakarta, 2 Juni 2016





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Rahmat Oki Pamungkas
NIM : 11240055
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Koin Surga
Terhadap Kepuasan Donatur Infaq LAZISMU
UPZ Umbulharjo

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 24 April 2016

Pembimbing



Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si
NIP. 19670104 1993031 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rahmat Oki Pamungkas
NIM : 11240055
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Koin Surga Terhadap Kepuasan Donatur Infaq LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta” adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 24 Januari 2016

Yang menyatakan,



Rahmat Oki Pamungkas
NIM. 11240053

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk

Almamaterku Tercinta

Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

“ Bentengilah hartamu dengan zakat, obati orang-orang sakit (dari kalanganmu) dengan bershodaqah dan persiapkan doa untuk menghadapi datangnya bencana “

(HR. Ath-Thabrani)



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur Peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan perjuangan besar akhirnya skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Koin Surga Terhadap Kepuasan Donatur Infaq Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shodaqah Muhammadiyah (LAZISMU) Unit Penghimpun Zakat (UPZ) Umbulharjo Yogyakarta”** telah diselesaikan oleh Peneliti.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Dakwah pada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan serta bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi, MA, Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Ibu Dr. Nurjannah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, memberi bimbingan dan masukan dari awal pengerjaan sampai dengan selesainya skripsi ini..

4. Bapak Dr. H. Okrisal Eka Putra Lc, M.Ag. selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan dan motivasi untuk kelancaran selama masa perkuliahan.
5. Bapak/Ibu Dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada peneliti sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu, dedikasi, pengarahan, pengalaman, motivasi serta bimbingan kepada peneliti selama masa perkuliahan.
7. Ibu Tejo, selaku bagian administrasi Jurusan Manajemen Dakwah. Terimakasih untuk bantuan dalam mengurus segala keperluan skripsi.
8. Bapak Abdul Rosyid, S.Pd selaku Manajer, serta para anggota LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta yang telah bersedia membantu dan memberikan informasi kepada peneliti.
9. Kepala Sekolah SD Muhammadiyah Pakel Yogyakarta Ibu Menik Kamriana, S.Ag, beserta para donatur infaq yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penelitian ini.
10. Kedua orang tuaku Alm. Sunardi dan Almh. Birah, dan terimakasih kepada kakak-kakakku Hima Triwantoro dan Riyanti atas dukungan materi dan kesabarannya dalam membimbing saya , Ida Widyawati dan keluargaku tercinta terima kasih atas kesabaran, keikhlasan, perhatian dan

kasih sayang yang tiada habisnya serta do'a-do'a munajat kepada Allah SWT untuk kebaikan .

11. Nur Fathur Rohman terimakasih atas dampingan dan pembelajarannya dan M. Fauzin Abadi, Lutfi Majid, M. Najib Faisol terimakasih atas dukungan dan doanya.
12. Uswatun Khasanah, terima kasih untuk do'a dan dukungannya.
13. Teman-teman MD 2011 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih untuk kebersamaan ini, menjalani suka duka bersama, saling memberi motivasi, terima kasih untuk tiap keceriaan yang telah dihadirkan dan semua kisah dan pengalaman bersama kalian.
14. Pihak-pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya, skripsi ini adalah hasil dari berprosesnya peneliti yang masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan dan menghargai setiap kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi penulisan yang lebih baik di masa mendatang. Semoga bermanfaat.

Yogyakarta, 22 April 2016

Peneliti,

Rahmat Oki Pamungkas
11240055

ABSTRAK

Rahmat Oki Pamungkas. Pengaruh Kualitas Pelayanan Koin Surga Terhadap Kepuasan Donatur Infaq Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shodaqah Muhammadiyah (LAZISMU) Unit Penghimpun Zakat (UPZ) Umbulharjo Yogyakarta. Skripsi Yogyakarta : Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan koin surga terhadap kepuasan donatur infaq LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu teknik sampling yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya atau penentuan sampel untuk tujuan tertentu. Untuk mengumpulkan data menggunakan observasi, dokumentasi, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif, uji asumsi, analisis regresi sederhana, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian yang dilakukan dengan program *SPSS versi 21.0 for windows* pada uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$, maka dinyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan donatur infaq LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta.

Nilai korelasi (R) yang diperoleh sebesar 0,915 berada dalam interval 0,80 – 1,000 maka dapat dinyatakan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan donatur infaq sangat kuat. Setelah mengetahui hubungan keeratan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan donatur infaq, maka dapat diketahui juga seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur infaq. Dari nilai koefisien determinasi (*Adjusted R-Square*) yang diperoleh sebesar 0,834 menunjukkan bahwa kepuasan donatur infaq LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta 83,4% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, adapun sisanya sebesar 16,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Keyword : kualitas pelayanan, kepuasan donatur infaq.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	4
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian	10
F. Telaah Pustaka	10
G. Kerangka Teori	12
1. Tinjauan tentang kualitas pelayanan	12
2. Tinjauan tentang kepuasan pelanggan	18

3. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Donatur Infaq)	22
H. Hipotesis Penelitian	28

BAB II : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	29
B. Subyek dan Obyek Penelitian	30
C. Populasi dan Sampel Penelitian	30
D. Jenis dan Sumber Data	32
E. Metode Pengumpulan Data	32
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	35
G. Instrumen Penelitian	37
H. Uji Instrumen Penelitian	39
I. Metode Analisis Data	41
J. Uji Asumsi	41
K. Uji Hipotesis	42

BAB III : GAMBARAN UMUM LEMBAGA

A. Profil LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta	45
B. Sistem Pengendalian Intern (SPI) LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta	48
C. Struktur Kepengurusan LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta	51
D. Program-Program LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta	52

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	54
B. Hasil Analisis Data Deskriptif Responden	57
C. Hasil Analisis Data Deskriptif Variabel	60
D. Hasil Uji Asumsi	63
E. Hasil Uji Hipotesis	65
F. Pembahasan.....	70

BAB V : PENUTUP DAN KESIMPULAN

A. Kesimpulan	73
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA	75
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Laporan Keuangan Penerimaan program Koin Surga	6
Tabel 2.1	Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 2.2	Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Donatur Infaq	38
Tabel 2.3	Interpretasi Koefisien Alpha.....	41
Table 2.4	Tabel Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	44
Tabel 3.1	Data Jumlah Kotak Infaq	53
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Donatur.....	56
Tabel 4.4	Hasil Uji Realiabilitas Variabel Kepuasan Donatur	57
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Lama Menjadi Donatur	59
Tabel 4.8	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.10	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan	61
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan	63

Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian	64
Tabel 4.13	Hasil Uji Linearitas Variabel Penelitian	65
Tabel 4.14	Hasil Uji Parsial	66
Tabel 4.15	Hasil Koefisien Determinasi	67
Tabel 4.16	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	68
Tabel 4.17	Tabel Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Donatur Infaq 27



BAB I

PENDAHULUAAN

A. Penegasan Judul

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Koin Surga Terhadap Kepuasan Donatur Infaq Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shodaqah Muhammadiyah (LAZISMU) Unit Penghimpun Zakat (UPZ) Umbulharjo Yogyakarta, maka peneliti memandang perlu untuk menegaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini sebagai berikut:

1. Pengaruh

Pengaruh merupakan daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.¹ Sedangkan dalam ilmu statistik pengaruh adalah hubungan antara dua variabel.²

Adapun pengertian dari pengaruh dalam penelitian ini adalah hubungan sebab akibat antara variabel kualitas pelayanan koin surga dan kepuasan donatur infaq LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta.

¹ Tim Peneliti Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1998), hal.664.

² Anas Sudjono, *Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2000), hal. 20.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.³ Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan dan minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, dan menggunakan.⁴ Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.⁵

Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang dimaksud kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah kondisi dimana tersedia adanya keterkaitan antara produk, layanan atau jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan donatur infaq dengan cara yang digunakan oleh LAZISMU UPZ Umbuharjo Yogyakarta guna memberikan pelayanannya.

3. Koin Surga

Koin surga (Kotak Infaq Sahabat Keluarga) adalah program kotak amal yang diberikan oleh LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta untuk masyarakat umum, sebagai sarana infaq shodaqah yang nantinya akan diambil tiap bulan oleh petugas berapapun hasilnya.

³ Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004), hal. 5.

⁴ J. S. Badudu dan Sultan Muhammad Fain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001), hal. 781-782.

⁵ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008), hal. 85.

4. Kepuasan

Kepuasan adalah suatu perihal atau perasaan puas, kesenangan, dan kelegaan untuk mencari kesenangan hidup.⁶ Faktor utama yang harus diperhatikan adalah kepuasan pelanggan atau donatur infaq. Jika pelanggan merasa tidak puas, maka hal ini dapat menghentikan aktifitas bisnis, baik penjualan produk atau jasa, semua upaya yang dilakukan adalah untuk mencapai mutu dan memberikan pelayanan yang unggul serta memberikan keputusan terhadap pelanggan.⁷

Adapun yang dimaksud kepuasan dalam hal ini adalah persepsi donatur infaq bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.

5. Donatur Infaq

Donatur dalam Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer adalah orang yang secara tetap memberikan sumbangan (uang) kepada masjid, yayasan, dsb (penyumbang tetap).⁸ Infaq adalah pemberian (bantuan, sumbangan) uang, dsb untuk kebajikan (sedekah).⁹

Jadi donatur infaq yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang yang memberikan bantuan/sumbangan yang berupa uang/barang kepada LAZISMU UPZ Umbulharjo untuk disalurkan kepada yang berhak menerima.

⁶ W. J. S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PT Balai Pustaka (Persero), 2011), hal. 914.

⁷ Richard. F. Gerson, Terj Hesti Widyaningru Cet2. *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, (Jakarta: Penerbit PPM, 2002), hal.3.

⁸ Peter Salim dan Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Jakarta: Modern English Press, 1991), hal. 300.

⁹ *Ibid*, hlm. 444.

6. LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta

LAZISMU adalah lembaga amil Zakat, infaq, Shadaqoh, Wakaf Nasional yang didirikan oleh persyarikatan Muhammadiyah. Berdiri pada tahun 2002 melalui SK Menteri Agama Republik Indonesia SK No. 457/21 November 2002 yang menyatakan bahwa LAZISMU adalah lembaga amil zakat nasional. UPZ adalah Unit Penghimpun Zakat. LAZISMU yang dimaksud dalam penelitian ini adalah LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta.

Jadi yang penyusun maksud dalam penegasan judul secara keseluruhan adalah penelitian untuk mengetahui daya atau ketertarikan yang timbul dari kualitas pelayanan koin surga yang dilakukan LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta sesuai dengan harapan dan keinginan donatur infaq, sehingga menimbulkan kepuasan berlangganan dalam jangka panjang serta meningkatkan jumlah donatur infaq LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta.

B. Latar Belakang Masalah

Infaq, merupakan zakat *fardhu*, sedekah sunat atau menafkahkan harta untuk keluarga, untuk masyarakat ataupun *fisabilillah* (jalan Allah).¹⁰ Lapangan berinfaq itu luas jangkauannya, karena berinfaq itu berarti menjalankan harta sesuai dengan tuntunan agama, maka bersedekah pada kaum

¹⁰ Mursyid, *Mekanisme Pengumpulan Zakat, Infaq, dan Shadaqah*, (Yogyakarta: Magistra Insania Press, 2006), hal.5.

fakir miskin dan membayar zakat juga disebut infaq. Demikian pula dengan penggunaan harta untuk kegiatan sosial kemasyarakatan.¹¹

Di Indonesia telah menjadi kebiasaan dalam masyarakat bahwa infaq mempunyai konotasi lebih tertuju pada sedekah sunah yang diberikan untuk kegiatan agama. Misalnya membangun rumah ibadah (masjid, langgar, mushola), mendirikan rumah sakit islam, mendirikan madrasah-madrasah dan sekolah-sekolah baik yang dikelola oleh perorangan, yayasan maupun dikelola oleh lembaga-lembaga yang bergerak dalam bidang-bidang sosial keagamaan.¹²

Seperti salah satu organisasi LAZISMU UPZ Umbulharjo yang bertempat di Gedung Dakwah PCM Umbulharjo, Jl. Glagahsari No. 136 Umbulharjo Yogyakarta yang membantu untuk menyalurkan atau menyampaikan infaq bagi pemilik harta kepada yang berhak menerimanya secara langsung.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam keberhasilan sebuah organisasi, terutama organisasi yang bergerak di bidang jasa. Berdasarkan tujuan organisasi, jasa dapat diklasifikasikan menjadi *profit service* dan *non profite service*. Jasa nirlaba (*non profit*) memiliki karakteristik khusus, yaitu masalah yang ditangani lebih luas, memiliki 2 kelompok publik utama (kelompok donatur dan kelompok klien). Seperti di LAZISMU UPZ Umbulharjo mempunyai donatur infaq yang cukup banyak untuk senantiasa

¹¹ *Ibid*, hal. 6.

¹² *Ibid*, hal. 7.

menyalurkan dana/inafaq yang dimilikinya untuk memenuhi kewajibannya sebagai umat beragama (Islam).

Salah satu contoh lembaga *non profite* adalah Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shodaqah Muhammadiyah (LAZISMU) Unit Penghimpun Zakat (UPZ) Umbulharjo Yogyakarta yang berkhidmat di bidang pemberdayaan masyarakat di berbagai sektor, yaitu pendidikan, ekonomi, sosial dan masyarakat. Prioritas pemberdayaannya untuk masyarakat di wilayah Umbulharjo Yogyakarta.

Program dari LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta salah satunya yaitu Koin Surga (Kotak Infaq Sahabat Keluarga) adalah program kotak amal yang diberikan oleh LAZISMU UPZ Umbulharjo untuk masyarakat umum, sebagai sarana infaq shodaqah yang nantinya akan diambil setiap bulan oleh petugas berapapun hasilnya. Adapun hasil laporan keuangan pemasukkan dari koin surga LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta sebagai berikut :¹³

Tabel 1.1
Laporan Keuangan Penerimaan program Koin Surga

No.	Bulan	Pendapatan
1.	Januari	Rp. 13.432.900,-
2.	Februari	Rp. 11.867.400,-
3.	Maret	Rp. 7.328.600,-
4.	April	Rp. 23.337.600,-
5.	Mei	Rp. 16.967.150,-
Jumlah		Rp. 72.933.650,-

Jadi pelayanan Koin Surga yaitu suatu aktivitas yang ditawarkan oleh sebuah lembaga yang diberikan kepada para donatur agar dapat menyalurkan

¹³ Dokumen Laporan Keuangan LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta, 26 Mei 2016.

infaq shodaqahnya. Oleh karena itu, sangatlah diperlukan kualitas pelayanan koin surga yang baik agar kinerja LAZISMU UPZ Umbulharjo optimal dan diharapkan dapat memenuhi keinginan para donatur dan agar dapat membangun kepercayaan dari banyaknya masyarakat, baik masyarakat umum dan khususnya warga Umbulharjo yang mengamanahkan ZISWAFnya ke LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta. Pelayanan LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta yang diberikan kepada donatur infaq dalam program koin surga ini yaitu anggota setiap bulan mengambil kotak infaq dengan cara mendatangi para donatur dan selalu memberikan doa kepada donatur setelah pengambilan infaq, serta memberikan buku laporan setiap 3 bulan kepada para donatur agar dapat mengetahui infaqnya digunakan untuk apa saja. Adapun hasil wawancara tentang kualitas pelayanan yang diberikan LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta kepada Ibu Wiwik Utami salah satu donatur infaq LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta yang menyatakan :

“Pelayanannya bagus, sopan mas, dan Mas Rosyid (petugas pengambilan koin surga) juga ramah, rata-rata pada kenal akrab semua, jadi saya dah gak ragu buat berinfaq di LAZISMU mas“.¹⁴

Dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan donatur infaq bahwa kualitas pelayanan yang diberikan LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta sudah dinilai bagus / baik oleh donatur, dan donatur infaq sudah percaya kepada LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta untuk menyalurkan infaqnya.

¹⁴ Wawancara dengan Ibu Wiwik Utami, Donatur Infaq LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta, 29 Mei 2016.

Kualitas pelayanan sangatlah erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan.¹⁵ Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Adapun hasil wawancara tentang kepuasan donatur infaq LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta kepada Ibu Supartini salah satu donatur infaq LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta yang menyatakan :

“Saya merasa puas sama program koin surga ini yang diberikan LAZISMU mas, ya karna infaq yang saya berikan jelas disalurkan di wilayah Umbulharjo dan nanti dikasih buku tentang dananya disalurkan kemana aja gitu mas, dan saya juga gak usah repot ngasih infaqnya karna nanti diambil kesini sama Mas Rosyid (pertugas pengambilan Koin surga)”.¹⁶

Dilihat dari hasil wawancara di atas, donatur infaq merasa puas dengan adanya program koin surga di LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta. Kesadaran donatur infaq dalam memberikan shodaqah dan infaqnya melalui LAZ ataupun BAZ perlu mendapatkan perhatian yang serius. Pada umumnya di lembaga jasa, pelanggan akan mendapatkan manfaat langsung atas sejumlah uang yang telah dikeluarkan.

Peneliti memilih tempat penelitian di LAZISMU UPZ Umbulharjo karena lembaga ini salah satu yang mempunyai program/produk Koin Surga. Dan LAZISMU UPZ Umbulharjo bekerja sama dengan sumber (donatur

¹⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Benyamin Molan, edisi 12, Jilid 2 (Jakarta: INDEKS, 2007), hal. 53.

¹⁶ Wawancara dengan Ibu Supartini, Donatur Infaq LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta, 29 Mei 2016.

infaq) yang cukup banyak, seperti bekerja sama dengan seluruh Sekolah Dasar Muhammadiyah se-Umbulharjo, pengurus harian, seluruh Majelis Pimpinan Cabang Muhammadiyah Umbulharjo, PRM dan tentunya masyarakat umum. Sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data dari hasil penelitiannya.

Tetapi dengan meningkatnya pertumbuhan lembaga amil zakat saat ini, telah menimbulkan persaingan antar lembaga satu dengan yang lainnya. Lembaga-lembaga amil zakat mencari cara yang menguntungkan untuk mendiferensiasikan diri mereka terhadap pesaing. Salah satu strategi yang banyak digunakan untuk menunjang keberhasilan dalam menambah donatur ialah dengan meningkatkan dan menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi dalam kinerja/ performa dari layanan yang sudah ada. Bentuk kepuasan pelanggan dapat diperoleh lewat mutu pelayanan atau kualitas pelayanan yang ada, karena mutu dan pelayanan merupakan sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan. Dengan mengacu pada permasalahan yang ada, Peneliti mencoba mengadakan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Koin Surga Terhadap Kepuasan Donatur Infaq Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shodaqah Muhammadiyah (LAZISMU) Unit Penghimpun Zakat (UPZ) Umbulharjo Yogyakarta”.

C. Rumusan Masalah

Apakah kualitas pelayanan koin surga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan donatur infaq LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan koin surga terhadap kepuasan donatur infaq LAZISMU UPZ Umbulharjo.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini berguna untuk:

1. Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti yang berhubungan dengan pelayanan dan tingkat kepuasan donatur infaq.
2. Memberikan kontribusi pemikiran atau analisa ilmiah kepada LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta.
3. Sebagai informasi ilmiah untuk memperkaya studi manajemen dan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen dakwah.

F. Telaah Pustaka

Pembahasan mengenai kepuasan pelanggan yang pernah dijumpai penulis diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Risalatul Azizah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014)”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada KBIH Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014 dapat mempengaruhi kepuasan pelanggannya. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah secara keseluruhan kualitas pelayanan mempunyai sumbangan efektif terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil sebesar 70,4%, dan dapat diketahui kualitas pelayanan

mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan KBIH Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014.¹⁷ Dalam penelitian akan penulis lakukan memiliki kesamaan variabel yang diteliti, hanya saja berbeda lokasi penelitian, yaitu di LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta.

Menurut Mukaddam dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi di Bank Pembiayaan Rakyat Syari’ah (BPRS) Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta)“. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan karyawan pada BPRS BDW dapat mempengaruhi loyalitas nasabahnya. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah secara keseluruhan antara variabel kualitas pelayanan karyawan dengan loyalitas nasabah BPRS BDW Yogyakarta sebesar 24,8% menjelaskan bahwa arah pengaruh kedua variabel positif dan dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh yang cukup signifikan antara kualitas pelayanan karyawan terhadap loyalitas nasabah di BPRS BDW Yogyakarta.¹⁸

Menurut Hanifah Nur’aini dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas Terhadap Minat *Muzakki*

¹⁷ Risalatul Azizah, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014) *Skripsi*, (Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Yogyakarta, 2014), (tidak dipublikasikan), hlm. 80-81.

¹⁸ Mukaddam, Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi di Bank Pembiayaan Rakyat Syari’ah (BPRS) Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta), *Skripsi*, (Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Yogyakarta, 2014, (tidak dipublikasikan), hlm. 73.

Untuk Menyalurkan Zakat Profesi Pada Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU) Cabang Yogyakarta” yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan, citra lembaga, dan religiusitas dapat mempengaruhi minat *muzakki*. Kesimpulan dalam penelitian tersebut adalah secara keseluruhan kualitas pelayanan, citra lembaga, dan religiusitas mempunyai sumbangan efektif terhadap minat *muzakki* sebesar 74,7% dan dapat diketahui kualitas pelayanan, citra lembaga, dan religiusitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat *muzakki* untuk menyalurkan zakat PKPU Cabang Yogyakarta.¹⁹

Dalam penelitian yang penulis lakukan akan dijelaskan tentang pengaruh pelayanan yang diukur berdasarkan indikator bukti fisik, keandalan, tanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan donatur infaq di LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta.

G. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas banyak mengandung banyak arti dan makna. Beberapa pengertian kualitas yang disampaikan oleh Tjiptono adalah sebagai berikut:²⁰

¹⁹ Hanifah Nur'aini, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas Terhadap Minat *Muzakki* Untuk Menyalurkan Zakat Profesi Pada Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU) Cabang Yogyakarta, *Skripsi*, (Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Yogyakarta, 2015), (tidak dipublikasikan), hlm. 89.

²⁰ Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, (Bandung: Ilham Jaya, 2000), hlm. 202.

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan.
- 2) Kecocokan untuk pemakaian.
- 3) Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan.
- 4) Bebas dari kerusakan dan cacat.
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pengertian kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan. Persyaratan dalam hal ini yaitu kebutuhan atau harapan yang dinyatakan biasanya tersirat atau wajib.²¹ Sedangkan pelayanan adalah suatu aktivitas yang atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan pelanggan.²²

Sedangkan kualitas jasa (pelayanan) yaitu keseluruhan kesan pelanggan terhadap *inferioritas* atau *superioritas* organisasi beserta jasa yang ditawarkan, atau suatu konsep secara tepat yang mewakili inti dari kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan terhadap keandalan

²¹ *Ibid*, hlm. 175.

²² Ratmino dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 2.

dalam *service encounter* yang dilakukan oleh pelanggan.²³ Maksud dari kualitas pelayanan dari penelitian ini adalah pekerjaan yang dilakukan oleh anggota LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta yang berupa pelayanan koin surga kepada para donatur infaq guna mencapai tujuan yang diinginkan yaitu menciptakan kepuasan donatur infaq. Yang dimaksud koin surga disini adalah suatu program kotak amal yang diberikan oleh LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta untuk masyarakat umum, sebagai sarana infaq shodaqoh.

Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*preceived service*).

Apabila persepsi terhadap layanan sesuai dengan layanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang bersangkutan akan dinilai baik atau positif. Jika persepsi terhadap layanan melebihi layanan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika persepsi terhadap layanan lebih jelek dibandingkan dengan layanan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu baik tidaknya kualitas

²³ Fandy Tjiptono, *Kualitas Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 1997), hlm. 52.

layanan bergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.²⁴

Adanya riset terhadap kepuasan pelanggan berkaitan dengan penentuan produk atau pelayanan yang diinginkan dan dibutuhkan akan menciptakan suatu harapan. Terpenuhinya harapan pelanggan/donatur infaq menghasilkan kepuasan dan menciptakan pelanggan yang setia. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh pelanggan atas keunggulan suatu layanan.

Jadi kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml dan Berry menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu:²⁵

1) Bukti fisik (*Tangibles*)

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan dan perlengkapan, sumberdaya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

2) Keandalan (*reliability*)

²⁴ Fandy Tjiptono, *Service Management*, hal. 85.

²⁵ *Ibid*, hal. 95.

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, segera dan memuaskan.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

4) Jaminan (*Assurance*)

Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*)

5) Empati (*Empathy*)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Seringkali pada proses pelayanan memiliki beberapa kendala yang akan secara langsung berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini tidak terlepas adanya perbedaan antara pelanggan dan pihak penyedia

jasa. Lovelock dan Wright menyatakan bahwa ada tujuh yang berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan, adalah:²⁶

- 1) Kesenjangan pengetahuan. Perbedaan antara keyakinan penyedia jasa tentang harapan pelanggan dan kebutuhan dan harapan pelanggan yang sebenarnya.
- 2) Kesenjangan ukuran, perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan pelanggan dan ukuran kualitas dalam penyampaian jasa.
- 3) Kesenjangan penyampaian. Perbedaan antara spesifikasi ukuran penyampaian dan kinerja aktual penyedia jasa.
- 4) Kesenjangan komunikasi internal. Perbedaan antara iklan yang ditawarkan tentang kinerja, kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan, dengan kinerja yang sudah dilaksanakan.
- 5) Kesenjangan persepsi. Perbedaan antara proses penyampaian dan persepsi yang akan pelanggan terima dari sebuah pelayanan jasa.
- 6) Kesenjangan interpretasi. Perbedaan antara informasi yang akan diberikan oleh penyedia jasa dengan informasi yang diterima oleh pelanggan.
- 7) Kesenjangan pelayanan. Perbedaan antara apa yang menjadi harapan akan dirasakan pelanggan dan persepsi tentang pelayanan yang diterima.

²⁶ Lovelock, Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: PT. Indeks, 2005), hlm. 97-98.

2. Tinjauan Tentang Kepuasan Pelanggan/ Donatur Infaq

a. Pengertian kepuasan pelanggan

Menurut Cadotte Woodruff dan Jenkins dalam Fandy Tjiptono kepuasan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk. Menurut Tse dan Wilton kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.²⁷

Oxford Advanced Learner's Dictionary dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra mendiskripsikan kepuasan sebagai "*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen; the act of fulfilling a need or desire; and acceptable way of dealing with a complaint, a debt, an injury, etc.*"²⁸ Yang artinya perasaan yang baik yang anda miliki ketika anda mencapai sesuatu atau ketika sesuatu yang anda ingin terjadi tidak terjadi, tindakan pemenuhan kebutuhan atau keinginan, dan cara yang dapat diterima untuk mengatasi keluhan, hutang, cedera, dan lain-lainnya.

²⁷ *Ibid*, hal. 169.

²⁸ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005), hlm. 195.

Jadi kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.²⁹ Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

b. Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Garvin dalam Dorothea Wahyu Ariani, dimensi kepuasan dalam industri jasa adalah:³⁰

1) Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi atau hubungan antara penerima jasa dengan pemberi jasa.

2) Kepercayaan (*Credibility*)

Kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa.

3) Keamanan (*Security*)

Keamanan terhadap jasa yang ditawarkan.

4) Memahami Pelanggan (*Knowing the customer*)

Pengertian dari pihak pemberi jasa pada penerima jasa atau pemahaman pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan pemakai jasa.

5) Bukti Fisik (*Tangibles*)

²⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller Edisi 12 Jilid 1, Terj. Benyamin Molan, *Marketing Management* (Jakarta: PT. Indeks, 2005), hlm. 177.

³⁰ Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik*, hlm. 8.

Bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus dapat diukur atau dibuat standarnya.

6) Konsistensi Kerja (*Reliability*)

Reliabilitas konsistensi kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi janji para penerima jasa.

7) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa.

8) Kemampuan (*Competence*)

Kemampuan atau ketrampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam perusahaan untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa.

9) Akses (*Access*)

Kemudahan pemberi jasa untuk dihubungi oleh pihak, pelanggan atau penerima jasa.

10) Kesopanan (*Courtesy*)

Kesopanan, respect, perhatian dan kesamaan dalam hubungan personal.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan/Donatur

Infaq

Menurut Zeithmal dan Bitner terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain:³¹

- 1) Aspek barang dan jasa. Kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa dipengaruhi secara signifikan oleh penilaian pelanggan terhadap fitur barang dan jasa.
- 2) Aspek emosi pelanggan. Emosi atau perasaan dari pelanggan dapat mempengaruhi persepsinya tingkat kepuasan pelanggan terhadap barang dan jasa. Emosi ini berkaitan dengan suasana hati. Pada saat seorang pelanggan mengalami suasana hati yang gembira, emosinya akan mempengaruhi persepsi yang positif terhadap suatu jasa yang akan dikonsumsi. Sebaliknya, jika seorang pelanggan sedang mengalami suasana hati yang buruk, emosinya akan membawa tanggapan yang buruk terhadap suatu jasa yang akan dimanfaatkan olehnya walaupun penyampaian jasa tersebut tidak ada kesalahan sedikitpun.
- 3) Aspek pengaruh kesuksesan atau kegagalan jasa. Pelanggan kadang dikagetkan oleh sebuah hasil suatu jasa dimana bisa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan.

³¹ Farida Jafar, *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), hlm. 20-21.

- 4) Aspek persepsi atas persamaan atau keadilan. Pelanggan akan bertanya-tanya pada diri mereka sendiri.”apakah saya sudah dilayani secara adil dibandingkan dengan pelanggan yang lain?” Pemikiran mengenai persamaan dan keadilan ini dapat mengubah persepsi pelanggan kepada tingkat kepuasannya terhadap barang dan jasa tersebut.
 - 5) Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh orang lain.
3. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Donatur Infaq)

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang banyak disepakati para ahli adalah bahwa kepuasan membantu pelanggan dalam merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa atau kualitas pelayanan, dasar pemikirannya adalah:³²

- a. Bila pelanggan tidak memiliki pengalaman sebelumnya dengan suatu perusahaan, maka persepsinya terhadap kualitas pelayanan perusahaan tersebut akan didasarkan pada ekspektasinya.
- b. Interaksi (*service encounter*) berikutnya dengan perusahaan tersebut akan menyebabkan pelanggan memasuki proses diskonfirmasi dan merevisi persepsinya terhadap kualitas pelayanan atau kualitas jasa.

³² Fandy Tjiptono dan Geogorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction.*, hal. 209

- c. Setiap interaksi tambahan dengan perusahaan akan memperkuat atau sebaliknya malah mengubah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.
- d. Persepsi terhadap kualitas pelayanan yang telah direvisi memodifikasi minat beli pelanggan terhadap perusahaan di masa yang akan datang.

Pelanggan dalam penelitian ini dipersepsikan sebagai donatur infaq adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau organisasi. Merekalah yang dapat menentukan kualitas seperti apa dan mereka juga yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Jadi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah:³³

1) Kebijakan Manajemen

Maksudnya adalah suatu pernyataan dari standar perilaku yang diinginkan oleh lembaga atau perusahaan yang terkait dengan prosedur yang bisa diterapkan. Kebijakan manajemen sendiri meliputi kebijakan yang berkaitan dengan area-area lembaga atau perusahaan seperti waktu istirahat untuk keadaan yang khusus, keadaan tempat kerja untuk karyawan, pemanfaatan fasilitas yang telah disediakan lembaga atau perusahaan, atau berpergian dalam rangka kegiatan bisnis. Kebijakan manajemen juga berlaku untuk para donatur infaq, sebagai contohnya adalah kebijakan terhadap

³³ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2003), hal. 102.

keluhan donatur infaq, hubungan dengan donatur infaq, dan penyampaian informasi terhadap para donatur infaq.

a) Struktur Pelayanan

Struktur pelayanan dicirikan dari adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan. Struktur pelayanan sebagai berikut:

- i. Efektif yaitu lebih mengutamakan ada pencapaian apa yang menjadi tujuan sasaran.
- ii. Sederhana mengandung arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara cepat, tepat, tidak berbelit belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh seseorang yang meminta layanan.
- iii. Kejelasan dan kepastiaan (transparan) mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan, tatanan dan tata cara pembayaran, serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- iv. Keterbukaan mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau penanggung jawab pemberi layanan, waktu dan tarif, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara

terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh donatur infaq, baik diminta maupun tidak diminta.

- v. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan kepada donatur infaq dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- vi. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan, dan aspirasi donatur infaq.
- vii. Adaptif, cepat menyesuaikan apa yang akan menjadi tuntutan, keinginan, dan aspirasi donatur infaq yang dilayani, karena pelanggan akan senantiasa mengalami tumbuh kembang.
- viii. Hubungan antara perusahaan atau lembaga dan para pelanggan atau donatur infaq menjadi harmonis.
- ix. Pelanggan yang puas dengan kualitas produk atau jasa yang dibeli dari suatu organisasi menjadi pelanggan yang dapat diandalkan. Pelanggan akan kembali pada organisasi tersebut dikarenakan faktor kepuasan yang didapatkan dari organisasi tersebut. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan sangatlah penting.
- x. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

- xi. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi. Kepuasan berimplikasi pada perbaikan terus menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat agar pelanggan tetap puas dan loyal.
 - xii. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
 - xiii. Laba yang diperoleh dapat meningkat.
- b) Tindakan Petugas Pelayanan Garis Depan

Mengandung pengertian bahwa petugas pelayanan garis depan yang lebih dikenal dengan *frontline*. CSR bertugas untuk memberikan pelayanan yang bermutu, dapat menarik simpati para pelanggan, serta dapat mempertahankan pelanggannya dan membuat pelanggan nyaman atas jasa yang ditawarkan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan atau donatur infaq adalah kepuasan membantu pelanggan atau donatur infaq dalam merevisi atau memperbaiki persepsinya terhadap kualitas jasa atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga. Setiap interaksi dengan lembaga atau perusahaan akan memperkuat atau sebaliknya malah mengubah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Dari uraian di atas dapat digambarkan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan donatur infaq sebagai berikut:

Gambar 1.1
Hubungan Kualitas Pelayanan
dengan Kepuasan Donatur Infaq



H. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan yang mungkin benar mungkin juga salah, dia akan ditolak jika salah dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkan. Berdasarkan uraian mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan/donatur maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

Hipotesis Kerja (H_a) dari penelitian ini adalah : Kualitas pelayanan koin surga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan donatur infaq LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta.

Hipotesis Nihil (H_o) dari penelitian ini adalah : Kualitas pelayanan koin surga tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan donatur infaq LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan koin surga terhadap kepuasan donatur infaq di LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan donatur infaq di LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta. Hal ini terlihat pada nilai t_{hitung} dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan donatur infaq di LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta. Dan dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (Adjusted R square) sebesar 0,834 menunjukkan bahwa kepuasan donatur infaq LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta 83,4 % dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh lembaga, adapun sisanya sebesar 16,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian di LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Koin Surga terhadap Kepuasan Donatur Infaq, maka berdasarkan pengamatan peneliti menyampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Rekomendasi dari hasil penelitian ini LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta harus mampu meningkatkan sistem kerjanya seperti, pendekatan kepada donatur infaq setiap bertemu, dan meningkatkan pelayanan terhadap donatur infaq seperti mendoakan setelah pengambilan kotak infaq dan pemberian laporan tiap 3 bulan sekali dalam bentuk buku yang diberikan kepada para donatur agar lebih bersifat transparan.
2. Meningkatkan sistem informasi seperti pendataan nama-nama para donatur infaq, untuk mempermudah transaksi dengan donatur, mempertahankan dan meningkatkan jumlah donatur infaq.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu, *Pengendalian Kualitas Statistik*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004)
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI*, (Jakarta: Rhineka Cpta, 2002)
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Karya, 2006)
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedure Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi II*, (Jakarta: Rhineka Cipta, 1991)
- Azizah, Risalatul, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Pada Jamaah KBIH Hasuna Tour)*, 2014.
- Azwar, Saifuddin, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998)
- Badudu, J. S. dan Sultan Muhammad Fain, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001)
- Gerson, Richard. F., Terj. Hesti Widyaningru Cet2. *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, (Jakarta: Penerbit PPM, 2002)
- Ghofur, Isshom Syahrul, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Pada KBIH Al-Barokah)*, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kali Jaga, 2012)
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research I*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011)
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research Jilid 2*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011)
- Hadi, Syamsul, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Untuk Akuntansi dan Keuangan*, (Yogyakarta: Ekonesia Fakultas Ekonomi UII, 2006)
- Hamidi, *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*, (Malang: UMM Press, 2010)
- Hasan, M. Iqbal, *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*
- Irianto, Agus, *Statistik (Konsep Dasar dan Aplikasinya)*, (Jakarta: Kencana, 2009)
- Jasfar, Farida, *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012)

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller Edisi 12 Jilid 1, Terj. Benyamin Molan, *Marketing Management*.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Benyamin Molan, edisi 12, Jilid 2, (Jakarta: INDEKS, 2007)
- Lovelock, Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: PT. Indeks, 2005)
- Mukaddam, Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi di Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta, 2014).
- Mursyid, *Mekanisme Pengumpulan Zakat, Infaq, dan Shadaqah*, (Yogyakarta: Magistra Insania Press, 2006)
- Nur'aini, Hanifah, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas Terhadap Minat *Muzakki* Untuk Menyalurkan Zakat Profesi Pada Pos Keadilan Peduli Ummat (PKPU) Cabang Yogyakarta, (Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Yogyakarta, 2015)
- Poerwadarminta, W. J. S., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PT Balai Pustaka (Persero), 2011).
- Priyanto, Duwi, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: ANDI, 2009)
- Pujiningsih, Hetti, Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Pada BMT Bina Insan Mulia Muntilan, Skripsi Tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga, 2006)
- Ratmino dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005)
- Riduan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan Dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2011)
- Salim, Peter, Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Jakarta: Modern English, 1991)
- Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, (Bandung: Ilham Jaya, 2000)
- Sinambela, Lijan Poltak, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Untuk Ilmu Bidang Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2014)

- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989)
- Sudarmanto, Gunawan, *Analisis Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005)
- Sudjono, Anas, *Pengaruh Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Garfindo, 2000)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 1994)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Cet ke- 24, (Bandung: Alfabeta, 2014)
- Sujarweni, Wiratna dan Poly Endrayanto, *Statistika Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012).
- Sunyoto, Danang, *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat*, (Yogyakarta: Amara Books, 2007)
- Surahmad, Winarno, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1985).
- Tim Peneliti Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1998)
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2003)
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005)
- Tjiptono, Fandy, *Kualitas Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 1997)
- Tjiptono, Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008)
- Triyuliana, Agnes Heni, *Pengelolaan Data dengan SPSS 15*, (Yogyakarta: Andi, 2007)
- Usman, Husaini dan Purnomo, *Pengantar Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006)

Wawan Surakhmad, *Dasar dan Teknik Pengantar Metodologi Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1995).



KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

**Donatur Infaq Koin Surga
LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta**

Di Tempat

Assalamu 'alaikum Wr , Wb .

Dalam rangka menunjang kegiatan penelitian yang akan saya lakukan untuk meraih gelar Sarjana Program Strata-1 Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Yogyakarta, saya sangat mengharapkan Bapak/ Ibu/ Saudara/ saudari bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pendapat mengenai pengaruh kualitas pelayanan koin surga terhadap kepuasan donatur infaq LAZISMU UPZ Umbulharjo melalui kuesioner yang telah disediakan.

Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari kami harapkan bisa memberikan informasi yang sebenarnya secara jujur sesuai dengan kenyataan yang ada, sehingga dapat memberikan sumbangan yang berarti pada penelitian ini. Seluruh data yang diperoleh akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan semata-mata untuk kepentingan akademik serta tidak dipublikasikan secara umum.

Atas bantuan dan kerjasama yang telah Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari berikan, kami mengucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Hormat Saya,

Rahmat Oki Pamungkas
NIM 11240055

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin
 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan
3. Usia
 - a. 20-30
 - b. 31-40
 - c. 41-50
 - d. 51-60
4. Lama Menjadi Donatur Infaq di LAZISMU UPZ Umbulharjo Yogyakarta
 - a. 1 tahun
 - b. 2 tahun
 - c. 3 tahun

B. Kuisisioner

Petunjuk : Mohon mengisi daftar pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda (✓) pada alternatif jawaban yang paling sesuai dengan persepsi Anda.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju (SS)

S : Setuju (S)

TS : Tidak Setuju (TS)

STS : Sangat Tidak Setuju (STS)

1. Variabel Kualitas Pelayanan

No.	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	LAZISMU Umbulharjo mempunyai lokasi yang strategis dan mudah dijangkau				
2	Karyawan/anggota LAZISMU Umbulharjo selalu melayani donatur infaq dengan sopan				
3	Karyawan/anggota LAZISMU Umbulharjo selalu melayani donatur dengan cepat				
4	Karyawan/anggota LAZISMU Umbulharjo mampu menjelaskan informasi kepada donatur infaq dengan detail dan jelas				
5	Karyawan/anggota selalu bersedia memberikan informasi terbaru kepada donatur infaq				
6	LAZISMU Umbulharjo mempunyai ruangan bersih dan nyaman				
7	Karyawan/anggota LAZISMU Umbulharjo selalu menyelesaikan masalah dengan tepat waktu				
8	Karyawan/anggota LAZISMU Umbulharjo mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh donatur infaq				
9	LAZISMU Umbulharjo memiliki cadangan peralatan dan perlengkapan yang memadai				
10	LAZISMU Umbulharjo tidak membeda-bedakan antara donatur infaq				
11	Penampilan karyawan/anggota rapi dan sopan				
12	Karyawan/anggota LAZISMU Umbulharjo selalu teliti dalam mencatat administrasi donatur infaq				
13	LAZISMU Umbulharjo bersedia menolong donatur infaq yang sedang kesulitan				
14	Karyawan/anggota LAZISMU Umbulharjo selalu tegas dan jelas dalam memberikan jawaban				
15	LAZISMU Umbulharjo selalu memahami dan mengerti apa yang dikeluhkan donatur infaq				
16	Perlengkapan administrasi seperti komputer, telepon dan ruang tunggu sudah memadai				
17	Peralatan yang digunakan LAZISMU Umbulharjo tidak sering mengalami kerusakan				
18	Karyawan/anggota selalu bersifat aktif bukan pasif				
19	Karyawan/anggota LAZISMU Umbulharjo selalu memberikan jawaban maupun informasi dengan jujur dan tanpa ditutup-tutupi				
20	Komunikasi yang dilakukan karyawan/anggota LAZISMU Umbulharjo memberikan anda rasa nyaman				

2. Variabel Kepuasan Donatur Infaq

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Karyawan/anggota LAZISMU Umbulharjo mampu memberikan salam				
2	Donatur infaq dapat mengatur pertemuan dengan karyawan/anggota sesuai dengan waktu donatur infaq				
3	Saya merasa puas menggunakan jasa LAZISMU Umbulharjo				
4	Karyawan/anggota LAZISMU Umbulharjo memperhatikan apa yang donatur infaq katakan				
5	LAZISMU Umbulharjo mempunyai tempat parkir yang memadai				
6	Karyawan/anggota selalu datang tepat waktu ketika donatur infaq mengajak bertemu				
7	Karyawan/anggota cepat tanggap jika donatur infaq membutuhkan bantuan				
8	Karyawan/anggota menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan				
9	Karyawan/anggota membantu donatur infaq jika donatur infaq membutuhkan bantuan				
10	Karyawan/anggota bersikap sopan				
11	Karyawan/anggota mencerminkan akhlak baik, ramah, dan santun dalam melayani donatur infaq				
12	Donatur infaq dapat mengatur pertemuan dengan karyawan/anggota sesuai dengan waktu donatur infaq				
13	Tempat/fasilitas alat LAZISMU Umbulharjo yang memadai				
14	Karyawan/anggota menunjukkan perhatian kepada donatur infaq				
15	LAZISMU Umbulharjo mempunyai fasilitas peralatan yang memadai				
16	Karyawan/anggota menunjukkan konsistensi kerja dibidangnya				
17	Karyawan/anggota selalu ada untuk membantu				
18	Karyawan/anggota mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan donatur infaq				
19	Karyawan/anggota meninggalkan <i>contact person</i> untuk dihubungi				
20	Karyawan/anggota mendengarkan donatur infaq				
21	Karyawan/anggota selalu memberikan kemudahan dalam berkomunikasi				
22	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan LAZISMU Umbulharjo				
23	Peralatan yang digunakan LAZISMU Umbulharjo aman untuk donatur infaq				
No.	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS

24	Karyawan/anggota memberikan sambutan yang baik ketika donatur infaq datang				
25	Karyawan/anggota berpenampilan rapi dan sopan				
26	Karyawan/anggota selalu teliti, ulet dan cekatan dalam melayani donatur infaq				
27	Karyawan/anggota segera membantu ketika donatur infaq butuh bantuan				
28	Karyawan/anggota mampu menjalankan tugas dalam kesalahan minimal				
29	LAZISMU Umbulharjo mudah dihubungi lewat telepon				
30	Karyawan/anggota selalu memperhatikan anda				
31	Karyawan/anggota menggunakan bahasa yang mudah dipahami				
32	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan LAZISMU Umbulharjo				
33	Peralatan yang dipakai oleh LAZISMU Umbulharjo sesuai dengan kebutuhan donatur infaq				
34	Karyawan/anggota ada ketika dibutuhkan				
35	Peralatan yang digunakan LAZISMU Umbulharjo cukup bagus				
36	Kesedian karyawan/anggota menanggapi keluhan donatur infaq				
37	Karyawan/anggota mampu memberikan informasi yang dibutuhkan donatur infaq				
38	Karyawan/anggota mampu memahami kondisi masing-masing donatur infaq				
39	LAZISMU Umbulharjo mudah diakses melalui media elektronik				
40	Karyawan/anggota mencerminkan keramahan dalam melayani donatur infaq				



❖ **UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN**

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	58,0000	29,300	,493	,955
KP2	58,0976	28,940	,715	,951
KP3	58,1220	29,210	,704	,951
KP4	58,1707	29,045	,734	,951
KP5	58,1707	28,745	,817	,950
KP6	58,0732	28,170	,856	,949
KP7	58,1707	28,195	,810	,949
KP8	58,1463	28,278	,865	,949
KP9	58,1707	28,695	,691	,951
KP10	58,1220	29,210	,442	,957
KP11	58,0488	28,698	,682	,951
KP12	58,1220	29,460	,635	,952
KP13	58,0488	28,198	,800	,950
KP14	58,1707	30,095	,599	,953
KP15	58,1707	28,995	,748	,951
KP16	58,2683	30,451	,495	,954
KP17	58,2439	29,639	,654	,952
KP18	58,2195	28,276	,687	,952
KP19	58,0488	27,948	,860	,949
KP20	58,1220	28,760	,831	,950

❖ **UJI VALIDITAS KEPUASAN DONATUR**

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KD1	117,8293	68,595	,648	,971
KD2	117,9268	71,120	,403	,971
KD3	117,8537	70,378	,512	,971
KD4	117,9024	68,040	,767	,970
KD5	118,0000	70,250	,516	,971
KD6	117,9024	68,140	,751	,970
KD7	117,8780	68,160	,835	,970
KD8	117,9024	68,290	,903	,970
KD9	117,9024	68,590	,843	,970

KD10	117,8537	68,478	,715	,970
KD11	117,8293	67,895	,758	,970
KD12	117,9756	69,724	,543	,971
KD13	117,9512	71,198	,477	,971
KD14	117,9024	69,590	,645	,971
KD15	117,9756	71,124	,721	,971
KD16	117,9024	69,240	,714	,970
KD17	117,9268	70,570	,525	,971
KD18	117,9756	69,724	,713	,970
KD19	117,9756	69,924	,508	,971
KD20	117,9756	71,124	,721	,971
KD21	117,9024	68,990	,763	,970
KD22	117,9268	69,520	,759	,970
KD23	117,9268	68,770	,710	,970
KD24	117,9024	68,290	,903	,970
KD25	117,9512	70,798	,585	,971
KD26	117,8780	68,460	,781	,970
KD27	117,9512	69,548	,645	,971
KD28	117,9024	68,990	,763	,970
KD29	117,9268	71,320	,359	,972
KD30	118,0000	69,900	,584	,971
KD31	117,9512	70,098	,775	,970
KD32	117,9268	69,370	,605	,971
KD33	117,9268	69,520	,759	,970
KD34	117,9024	69,240	,714	,970
KD35	117,9512	68,698	,811	,970
KD36	117,9756	69,724	,713	,970
KD37	117,9268	69,520	,759	,970
KD38	117,9512	69,198	,713	,970
KD39	118,0000	69,600	,643	,971
KD40	117,9756	69,974	,500	,971

❖ **UJI RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,954	20

❖ **UJI RELIABILITAS KEPUASAN DONATUR**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,971	40

❖ **ANALISIS DESKRIPTIF RESPONDEN**

BERDASARKAN JENIS KELAMIN

J_K

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
L	15	36,6	36,6	36,6
Valid P	26	63,4	63,4	100,0
Total	41	100,0	100,0	

BERDASARKAN USIA

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
20-30	1	2,4	2,4	2,4
31-40	29	70,7	70,7	73,2
Valid 41-50	9	22,0	22,0	95,1
51-60	2	4,9	4,9	100,0
Total	41	100,0	100,0	

BERDASARKAN LAMA MENJADI DONATUR

LMD

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3 Tahun	41	100,0	100,0	100,0

❖ **ANALISIS DEKRIPTIF VARIABEL**

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP1	41	2,00	4,00	3,1951	,45932
KP2	41	2,00	4,00	3,0976	,37449
KP3	41	2,00	4,00	3,0732	,34571
KP4	41	2,00	4,00	3,0244	,35269
KP5	41	2,00	4,00	3,0244	,35269
KP6	41	2,00	4,00	3,1220	,39970
KP7	41	2,00	4,00	3,0244	,41760
KP8	41	2,00	4,00	3,0488	,38414
KP9	41	2,00	4,00	3,0244	,41760
KP10	41	1,00	4,00	3,0732	,51915
KP11	41	2,00	4,00	3,1463	,42196
KP12	41	2,00	4,00	3,0732	,34571
KP13	41	2,00	4,00	3,1463	,42196
KP14	41	2,00	4,00	3,0244	,27275
KP15	41	2,00	4,00	3,0244	,35269
KP16	41	2,00	3,00	2,9268	,26365
KP17	41	2,00	4,00	2,9512	,31235
KP18	41	2,00	4,00	2,9756	,47370
KP19	41	2,00	4,00	3,1463	,42196
KP20	41	2,00	4,00	3,0732	,34571
Valid N (listwise)	41				

VARIABEL KEPUASAN DONATUR

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KD1	41	2,00	4,00	3,1220	,39970
KD2	41	2,00	4,00	3,0244	,27275
KD3	41	3,00	4,00	3,0976	,30041
KD4	41	2,00	4,00	3,0488	,38414
KD5	41	2,00	4,00	2,9512	,31235
KD6	41	2,00	4,00	3,0488	,38414
KD7	41	2,00	4,00	3,0732	,34571
KD8	41	2,00	4,00	3,0488	,31235
KD9	41	2,00	4,00	3,0488	,31235
KD10	41	2,00	4,00	3,0976	,37449
KD11	41	2,00	4,00	3,1220	,39970
KD12	41	2,00	4,00	2,9756	,35269
KD13	41	2,00	4,00	3,0000	,22361
KD14	41	2,00	4,00	3,0488	,31235
KD15	41	2,00	3,00	2,9756	,15617
KD16	41	2,00	4,00	3,0488	,31235
KD17	41	2,00	4,00	3,0244	,27275
KD18	41	2,00	4,00	2,9756	,27275
KD19	41	2,00	4,00	2,9756	,35269
KD20	41	2,00	3,00	2,9756	,15617
KD21	41	2,00	4,00	3,0488	,31235
KD22	41	2,00	4,00	3,0244	,27275
KD23	41	2,00	4,00	3,0244	,35269
KD24	41	2,00	4,00	3,0488	,31235
KD25	41	2,00	4,00	3,0000	,22361
KD26	41	2,00	4,00	3,0732	,34571
KD27	41	2,00	4,00	3,0000	,31623
KD28	41	2,00	4,00	3,0488	,31235
KD29	41	2,00	4,00	3,0244	,27275
KD30	41	2,00	4,00	2,9512	,31235
KD31	41	2,00	4,00	3,0000	,22361
KD32	41	2,00	4,00	3,0244	,35269
KD33	41	2,00	4,00	3,0244	,27275
KD34	41	2,00	4,00	3,0488	,31235
KD35	41	2,00	4,00	3,0000	,31623
KD36	41	2,00	4,00	2,9756	,27275
KD37	41	2,00	4,00	3,0244	,27275
KD38	41	2,00	4,00	3,0000	,31623

KD39	41	2,00	4,00	2,9512	,31235
KD40	41	2,00	4,00	2,9756	,35269
Valid N (listwise)	41				

❖ UJI ASUMSI

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KP	KD
N		41	41
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	63,7317	121,9268
	Std. Deviation	5,40382	13,09082
	Absolute	,102	,173
Most Extreme Differences	Positive	,102	,090
	Negative	-,081	-,173
Kolmogorov-Smirnov Z		,654	1,109
Asymp. Sig. (2-tailed)		,787	,171

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI LINEARITAS

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	(Combined)	3858,980	16	261,090	1,932	,000
	Linearity	695,307	1	2448,878	5,570	,000
	Deviation from Linearity	3163,673	15	42,311	1,690	,122
Within Groups		2995,800	24	1,721		
Total		6854,780	40			

❖ Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	36,256	5,985		6,057	,000
1 KP	1,384	,097	,915	14,209	,000

a. Dependent Variable: KD

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,915 ^a	,838	,834	3,48265

a. Predictors: (Constant), KP

Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	36,256	5,985		6,057	,000
1 KP	1,384	,097	,915	14,209	,000

a. Dependent Variable: KD

Uji Korelasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,915 ^a	,838	,834	3,48265

a. Predictors: (Constant), KP

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Rahmat Oki Pamungkas
Tempat, Tgl. Lahir : Yogyakarta, 10 Oktober 1992
Alamat : Glagahsari, UH 4/531. RT. 20/RW. 05
Nama Ayah : Alm. Sunardi
Nama Ibu : Almh. Birah

B. Riwayat Pendidikan

1. SDN Glagah 1 Yogyakarta, lulus tahun 2005
2. SMP Muhammadiyah 4 Yogyakarta, lulus tahun 2008
3. SMK Nasional Berbah Sleman, lulus tahun 2011

C. Cotact Person

089629353999

okipamungkas351@gmail.com

Yogyakarta, 22 April 2016

Rahmat Oki Pamungkas