

**PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN DONATUR DOMPET PEDULI UMAT DAARUT TAUHIID
PALEMBANG**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah
untuk Memenuhi Salah satu Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I)**

Disusun Oleh:

Angga Putra

11190703

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2015**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Angga Putra

NIM : 11190703

Jenjang : S1 Ekonomi Islam

Judul Skripsi: Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Donatur Dompok Peduli Umat Daarut Tauhiid Palembang

menyatakan, bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian – bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, 14 Oktober 2015
Saya yang menyatakan,

Materai tempel
Rp.6000,-

Angga Putra
NIM : 11190703



**KEMENTERIAN AGAMA RI UIN RADEN FATAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Tingkat
Kepuasan Donatur Dompot Peduli Umat Daarut Tauhiid
Palembang

Ditulis oleh : Angga Putra
NIM : 11190703

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana
Ekonomi Islam (S.E.I)

Palembang, 24 Juni 2016

Dekan,

Dr. Qodariah Barkah, MHI
NIP. 197011261997031002

NOTA DINAS

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
Palembang

Assalamu'alaikum wr.wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul:

Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan DonaturDompet
Peduli Umat Daarut Tauhiid Palembang

Yang ditulis oleh:

Nama : Angga Putra
NIM : 11190703
Program : S1 Ekonomi Islam

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam sidang *munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pembimbing I,

Palembang, 05 Maret 2015
Pembimbing II,

Mufti Fiandi, Mag
NIP.197605252007101005

Siti Mardiah, M.Sh
NIP.140601101302

MOTTO

Diam Dan Tenang Adalah Dua Hal Yang Berbeda

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT, kupersembahkan karya yang sederhana ini untuk orang-orang yang telah memberi arti dalam hidupku:

- 1. Bapakku Mulyadi dan Ibuiku Rokiah serta Adik -Adiku Arif Juniar dan Andre Juliansyah Serta Kakekku Tercinta Abdul Hamid terima kasih untuk kasih sayang kalian.*
- 2. Sahabat-sahabatku Suryadi, Ponadi, Sugito, Armin, Akbar, Andik, Firman, Jhanu, Hadi, Yulius, Zami, Zaidan serta teman-teman seperjuangan angkatan 2011.*
- 3. Almamaterku yang aku banggakan.*

ABSTRAK

Kepuasan donatur adalah tolok ukur, apakah sebuah pelayanan yang diberikaan sebuah instansi sudah berjalan dengan semestinya atau perlu perbaikan lebih lanjut. Kepuasan pengguna jasa adalah perasaan senang atau kecewa prngguna jasa yag muncul setalah membandingkan persepsi yang mereka dengan harapam mereka. Pelayanan dirasa memuaskan apabilla pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pengguna jasa. Sebaliknya pelayanan dirasa kurang memuaskan apabila pelayanan yang diterima dibawah harapan pengguna jasa.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh dimensi-pelayanan secara parsial terhadap kepuasan donatur. Data yang digunakan adalah data primer. Analisis data yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode regresi sederhana.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan Donatur.

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

A. Huruf Konsonan

أ	=	'	ز	=	z	ق	=	q
ب	=	b	س	=	s	ك	=	k
ت	=	t	ش	=	sy	ل	=	l
ث	=	ś	ص	=	Ş	م	=	m
ج	=	j	ض	=	dh	ن	=	n
ح	=	ḥ	ط	=	ṭ	و	=	w
خ	=	kh	ظ	=	zh	ه	=	h
د	=	d	ع	=	'	ء	=	`
ذ	=	z	غ	=	gh	ي	=	y
ر	=	r	ف	=	f			

B. Ta` Marbûthah

1. Ta` marbûthah sukun ditulis ḥ contoh بِعِبَادَةٍ
ditulis bi 'ibâdah.
2. Ta` marbûthah sambung ditulis ṭ contoh بِعِبَادَتِهِ
ditulis bi 'ibâdaṭ rabbih.

C. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal

a) *Fathah* (---) = *a*

b) *Kasrah* (---) = *i*

c) *Dhammah*(---) = *u*

2. Vokal Rangkap

a) (اِي) = ay

b) (ي --) = îy

c) (او) = aw

d) (و --) = ûw

3. Vokal Panjang

a) (ا---) = â

b) (ي---) = î

c) (و---) = û

D. Kata Sandang

Penulisan *al qamariyyah* dan *al syamsiyyah* menggunakan *al-*:

1. *Al Qamarîyah* contohnya: ”الحمد“ ditulis *al-ḥamd*

2. *Al Syamsîyah* contohnya: “النمل“ ditulis *al-naml*

E. Daftar Singkatan

H	=	Hijriyah
M	=	Masehi
h.	=	halaman
swt.	=	<i>subhânahu wa ta'âlâ</i>
saw.	=	<i>sall Allâh 'alaih wa sallam</i>
QS.	=	al-Qur`ân Surat
HR.	=	Hadis Riwayat
terj.	=	terjemah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, serta sholawat dan salam kepada Nabi besar Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Donatur Dompot Peduli Umat Daarut Tauhiid Palembang”** ini dengan baik, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1). Penulis ingin menyampaikan rasa hormat, penghargaan dan terima kasih atas bantuan dan dukungan yang diberikan oleh semua pihak hingga selesainya skripsi ini, diantaranya:

1. Dr. Qadariah BarkahL, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Ulil Amri, Lc, M.H.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Juwita Anggraini, MHI selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Maya Panorama M.Si ., P.hd selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama penulisan skripsi ini.

5. Mufti Fiandi, M,Ag selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengajaran yang baik dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Siti Mardiah M,Sh Seselaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi isi maupun cara penyusunannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca umumnya dan penulis khususnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Palembang, 24 Juni 2016

AnggaPutra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN DEKAN	iii
NOTA DINAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
PEDOMAN TRANSLETERASI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8

BAB II LANDASAN TEORI PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Kajian Penelitian Terdahulu	12
B. Landasan Teori	20
1. Definisi Pelayanan.....	20

a. Dimensi - Dimensi Kualitas	
Layanan.....	23
b. Manfaat Pelayanan.....	24
c. Dasar-Dasar Pelayanan.....	25
d. Ciri - Ciri Pelayanan Yang	
Baik.....	26
2. Definisi Kepuasan.....	27
a. Strategi Kepuasan Nasabah	29
b. Pengukuran Kepuasan	
Nasabah.....	30
C. Pengembangan Hipotesis.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	35
B. Jenis Dan Sumber data.....	35
C. Populasi Dan Sampel penelitian	36
D. Teknik Pengumpulan data	38
E. Definisi Operasional Variabel	40
F. Teknik Analisis Data	41

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	45
1. Profil Lembaga.....	45
2. Gambaran Umum Responden	47
B. Analisis Data.....	49
C. Uji Asumsi Klasik.....	52
D. Deskripsi Variabel Penelitian	54
E. Analisis Regresi Sederhana	56
F. Koefisien Determinasi	57
G. Uji Parsial	58
H. Pembahasan Hasil penelitian	59

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA.....	62
----------------------------	-----------

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemiskinan merupakan masalah sosial yang senantiasa hadir di tengah-tengah masyarakat, khususnya di negara-negara berkembang. Kemiskinan senantiasa menarik bagi berbagai kalangan, baik para akademisi maupun para praktisi. Berbagai teori, konsep dan pendekatan pun terus menerus dikembangkan untuk menjawab persoalan kemiskinan ini. Di Indonesia, masalah kemiskinan merupakan masalah sosial yang senantiasa relevan untuk dikaji terus menerus. Bukan saja karena masalah kemiskinan telah ada sejak lama dan masih hadir di Indonesia saat ini, melainkan kini gejalanya semakin meningkat sejalan dengan krisis multi dimensional yang masih dihadapi oleh bangsa Indonesia.

Sepanjang tahun 2001 sampai sekarang merupakan era kebangkitan baru perekonomian Indonesia yaitu dengan kehadiran Badan Amil Zakat (BAZ) serta Lembaga Amil Zakat (LAZ) nasional yang secara hukum di sahkan oleh pemerintah melalui Undang-undang No.38 tahun 1999. Peran Badan Amil zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi kaum dhuafa sangat signifikan, terbukti dengan tumbuhnya pengelolaan zakat dengan pola distribusi pada arah pengembangan produktivitas mustahik.

Zakat adalah ibadah yang terdapat dalam rukum islam yang ketiga. Menunaikan zakat merupakan kewajiban bagi umat islam yang mampu

sesuai dengan syariat Islam. Zakat merupakan ibadah yang mempunyai dimensi dan fungsi sosial ekonomi atau juga merupakan solidaritas sosial, pernyataan rasa kemanusiaan dan keadilan, pembuktian persaudaraan Islam, pengikat persatuan umat dan bangsa, sebagai penghilang jurang pemisah antara golongan yang kuat dengan golongan yang lemah.¹

Disebutkan juga pula tujuan dari pengelolaan zakat bagi organisasi zakat berdasarkan peraturan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat dan meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan, dengan memberikan sistem tata kelola yang baik berupa transparansi, akuntabilitas dan bersih, sudah pasti akan memberikan dampak positif bagi *mustahiq*, *muzakki* serta organisasi zakat itu sendiri.

Zakat merupakan solusi terbaik dalam membangun ekonomi kaum dhuafa, hal itu dikarenakan zakat adalah sumber dana yang tidak akan pernah kering dan habis. Artinya, selama umat Islam memiliki kesadaran untuk berzakat dan selama dana zakat tersebut mampu dikelola dengan baik, maka dana zakat akan selalu ada dan bermanfaat untuk kepentingan dan kemaslahatan masyarakat.

Zakat sebagai salah satu kewajiban seorang mukmin yang telah ditentukan oleh Allah tentunya mempunyai tujuan, hikmah dan faedah seperti kewajiban yang lain, diantara hikmah tersebut tercermin dari

¹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta:Kencana,2009), Edisi Pertama, cet. Ke-1, hlm. 403

urgensinya yang dapat memperbaiki kondisi masyarakat, baik dari aspek moral maupun materil. Sedangkan menurut Didin Hafidhuddin lima hikmah dan manfaat zakat yaitu, *pertama*, sebagai perwujudan keimanan kepada Allah swt. *Kedua*, berfungsi untuk menolong dan membantu dan membina terutama fakir miskin ke arah kehidupan yang lebih baik. *Ketiga*, sebagai pilar agama bersama (*jama'i*) antara orang kaya yang berkecukupan hidupnya dan para mujahid yang seluruh waktunya berjihad di jalan Allah swt. *Keempat*, sebagai salah satu sumber dana bagi pembangunan sarana dan prasarana yang harus dimiliki umat islam. *Kelima*, untuk memasyarakatkan etika bisnis yang benar.²

Oleh karena itu, lembaga amil zakat hadir untuk ikut berpartisipasi sebagai media yang mampu menyalurkan dana-dana zakat dari masyarakat untuk kemudian didistribusikan sesuai dengan ketentuan-ketentuan islam bagi mereka yang berhak menerima dana tersebut. Saat ini lembaga Amil Zakat tumbuh dan berkembang pesat, salah satunya Dompet Peduli Umat Daarut Tauhid. Salah satu upaya menciptakan keunggulan kompetitif yang dapat dilakukan adalah mengembangkan pelayanan donatur yang baik. Pelayanan donatur bukan sekedar keunggulan kompetitif, pelayanan donatur adalah ujung tombak yang membuat suatu lembaga zakat mendapatkan citra yang baik di mata para donatur.

Pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada donatur dapat menentukan laju pertumbuhan suatu lembaga zakat. Guna

² Didin Hafidhuddin, *Zakat Dalam Perekonomian Modern*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), hlm. 10-11

menanggapi peningkatan dana Zakat, Infaq dan shadaqah lembaga zakat kini bersaing dalam melayani donatur.

Pelayanan dan dana yang didapat ibarat dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan. Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap pertumbuhan dan berkorelasi dengan hasil yang akan didapat sebuah lembaga zakat. Artinya, pelayanan yang baik akan menciptakan suasana kesinambungan.³

Pelayanan yang berkualitas akan berpengaruh terhadap kepuasan donatur. Tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. Kepuasan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.⁴

Jika sebuah lembaga zakat menginginkan laju pertumbuhan yang baik, lembaga tersebut harus mendapatkan donatur yang prospeknya bagus. Tentunya donatur membutuhkan tingkat pelayanan yang lebih komplit. Berikut ini merupakan hasil peringkat mutu pelayanan lembaga zakat di Indonesia:

³[HTTP://purwantohadi.multiply.com/](http://purwantohadi.multiply.com/) (diakses, 24 juni 2015)

⁴ Philip Kotler dan Kevin lane kotler, *manajemen pemasaran jilid 1*. Penerjemah Drs. Jakawasana, MSM (Jakarta : Erlangga, 1999), h. 42

Tabel 1.1⁵**PERINGKAT LEMBAGA AMIL ZAKAT (LAZ) INDONESIA**

No	Lembaga Amil zakat	Aspek Penilaian			Index
		Kepercayaan	Pelayanan	Rekomendasi	
1	Rumah Zakat	7,50	7,65	7,45	7,53
2	Dompot Peduli Umat Daarut Tauhid	7,55	7,42	7,35	7,44
3	Bpzis Bank Mandiri	7,46	7,44	7,26	7,38
4	Yayasan Dana Sosial Al-Falah	7,33	7,32	7,44	7,37
5	Dompot Dhuafa	7,33	7,37	7,28	7,33
6	Baitul Maal bank BRI	7,31	7,17	7,23	7,24
7	Rumah Yatim	7,19	7,35	7,16	7,23
8	Al-Azhar peduli Umat	7,32	7,09	7,05	7,15
9	Bazis DKI Jakarta	7,08	7,12	7,10	7,10
10	Baznas	6,68	6,65	6,58	6,64

Tabel diatas menempatkan Dompot Peduli Umat sebagai lembaga yang memiliki tingkat pelayanan yang terbaik. Dari survey ini, terlihat jelas bahwa pelayanan merupakan faktor penting yang harus dimiliki oleh suatu lembaga zakat. Akan tetapi, pelayanan seringkali dianggap sepele oleh beberapa pihak. Padahal tanpa disadari bahwa ada pihak-pihak yang merasa dirugikan oleh karena perilaku pelayanan dari pihak lain.

⁵ <http://www.google.co.id/peringkat+pelayanan+lembaga=zakat+do+indonesia>. (diakses,

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengkaji masalah ini lebih lanjut dengan mengambil judul **Pengaruh Tingkat Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Donatur Pada Dompot Peduli Umat Daarut Tauhiid Palembang.**

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Adakah pengaruh yang signifikan antara tingkat pelayan karyawan terhadap tingkat kepuasan donatur pada Dompot Peduli Umat daarut tauhiid palembang ?

C. Batasan Masalah

Dompot peduli Umat Daarut Tauhiid selama ini mengalami peningkatan jumlah penghimpunan dana *zakat, infaq, dan shadaqah* (ZIS) dari tahun ke tahun. Oleh sebab itu muncul sebuah pertanyaan apakah peningkatan jumlah dana yang didapat juga dipengaruhi oleh kualitas pelayan yang diberikan oleh karyawan, terlepas dari kebijakan-kebijakan lain yang dibuat untuk meningkatkan dana *zakat, infaq dan shadaqah* (ZIS).

Berdasarkan masalah yang diidentifikasi diatas agar mendapatkan suatu batasan penelitian yang jelas sekaligus mencegah pembahasan yang meluas yang tidak ada kaitannya dengan masalah yang akan dibahas, selain itu karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan serta waktu dan tenaga yang dimiliki oleh penulis, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian pada, adakah pengaruh antara tingkat pelayanan Karyawan

terhadap tingkat kepuasan donatur Dompot Peduli Umat cabang Palembang.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui : Adakah pengaruh yang signifikan pelayanan terhadap tingkat kepuasan donatur pada Dompot Peduli umat Daarut Tauhiid.

E. Orisinalitas Penelitian

Penelusuran karya-karya ilmiah yang berkaitan dengan Pengaruh Tingkat Pelayanan Kayawan Terhadap Tingkat Kepuasan Donatur Pada Dompot Peduli Umat Daarut Tahid Cabang Palembang belum penulis temukan. Penulis menemukan tulisan yang mendukung dari apa yang penulis teliti :

Wiliarti (2011) “Pengaruh pelayanan Terhadap Tingkat kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Pembantu Lahat”.⁶

Citra Pertiwi (2014) “Pengaruh Pelayanan Prima PT Bank BNI Syariah Palembang Terhadap Minat Menabung Masyarakat Kota Palembang”.⁷

Silvi febriana (2013) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang”.⁸

⁶ Wiliarti, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Pembantu Lahat”. *Skripsi*, (Palembang: Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang,2011). (tidak diterbitkan)

⁷ Citra Pertiwi, “Pengaruh Pelayanan Prima PT.Bank BNI Syariah Palembang Terhadap Menabung Masyarakat Kota Palembang”, *Skripsi*, (Palembang: Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2014). (tidak diterbitkan)

Khoimatul Ulumiah (2014) “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Nasabah Pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Palembang”.⁹

Mudzakir Ilyas (2011) “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Palembang”.¹⁰

Tri Masnani (2010) “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyaitas Pelanggan Pada Alfamart Kayuagung”.¹¹

Yesi Vera Novitasari (2012) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap keputusan Anggota Untuk Menggunakan Jasa pada Koperasi Syariah 88 Palembang”.¹²

Yosi Imelda (2014) “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan Pada Konsumen Hotel Syariah” (Studi kasus Pada Hotel Al-Furqon Palembang).¹³

⁸Silvi Febriana, “Pengaruh kulaitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Sumsel Babel Syariah Cabang palembang”, *Skripsi*, (Palembang: Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2013) (tidak diterbitkan)

⁹Khoimatul Ulumiah, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Tabungan Negara Syariah cabang palembang”, *Skripsi*, (Palembang:Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2014) (tidak diterbitkan)

¹⁰Mudzakir Ilyas, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT.Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Palembang”, *Skripsi*, (Palembang: Fakultas Syariah IAIN Raden fatah Palembang,2011) (tidak diterbitkan)

¹¹Tri Masnani, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Alfamart Kayuagung”, *Skripsi*, (Palembang: Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2010) (tidak diterbitkan)

¹² Yesi Vera Novitasari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Untuk Menggunakan Jasa Pada Koperasi Syariah 88 Palembang”, *Skripsi*, (Palembang:Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2012) (tidak diterbitkan)

¹³Yosi Imelda, “Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pada Konsumen Hotel Syariah (studi kasus pada hotel Al-Furqon Palembang), *Skripsi*, (Palembang: Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2014) (tidak diterbitkan)

Tomy J. Pisa (2009) “Pengaruh Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Muamalat Indonesia”.¹⁴

F. Kontribusi Penelitian

Selain sebagai salah satu syarat bagi peneliti guna mendapatkan gelar kesarjanaan, penelitian ini juga memberikan manfaat:

1. Bagi Penulis

Untuk Menerapkan sejauh mana ilmu yang didapat penulis selama menempuh kuliah dan menambah pengetahuan, wawasan serta pengalaman mengenai Adakah pengaruh antara tingkat pelayan karyawan terhadap tingkat kepuasan donatur pada Dompot Peduli Umat Daarut Tauhiid Palembang.

2. Bagi Almamater

Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga untuk menambah koleksi perpustakaan yang diharapkan bermanfaat sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa atau pihak yang berkepentingan.

3. Bagi Pihak Lain

Dapat menambah bahan bacaan serta bahan pertimbangan dalam kasus yang sama untuk memperoleh hasil yang sempurna dan menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Adakah pengaruh antara tingkat pelayan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness,*

¹⁴Tomy J Pisa, “Pengaruh Pelayanan *E-Commerce* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Muamalat Indonesia”, *Skripsi*, (Palembang:Fakultas Syariah IAIN Raden fatah Palembang, 2009) (tidak diterbitkan)

Assurance, Empathy) karyawan terhadap tingkat kepuasan donatur pada Dompot Peduli Umat Daarut Tauhiid cabang Palembang.

G. Sistematika Penulisan

Pada penelitian skripsi ini, penulis menggunakan sistematika lima bab.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, orisinalitas penelitian, kontribusi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini akan membahas mengenai kajian teori yang berisi tentang pemahaman konsep kualitas, pemahaman konsep jasa, konsep kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan, selain itu juga tinjauan penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III PROFIL DOMPET PEDULI UMAT DAARUT TAUHID

Bab ini menguraikan tentang sejarah berdirinya Dompot Peduli Umat Daarut Tauhid cabang Palembang, struktur organisasi dan produk-produk pelayanan Dompot Peduli Umat Daarut Tauhid Cabang Palembang.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan tentang pengujian dan hasil analisa data, pembuktian hipotesis, pembahasan, dan jawaban atas pertanyaan dalam perumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari serangkaian pembahasan, keterbatasan penelitian, serta saran dan kritik yang membangun yang dapat penulis sampaikan.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Kajian Penelitian Terdahulu

Wiliarti (2011) Fakultas Syariah, Jurusan Ekonomi Islam, IAIN Raden Fatah Palembang yang berjudul “Pengaruh pelayanan Terhadap Tingkat kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Pembantu Lahat”. Batasan masalah skripsi ini adalah hanya mengkaji Pengaruh pelayanan Terhadap Tingkat kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Pembantu Lahat. Simpulan dari penelitiannya adalah hasil analisis korelasi antara item pelayanan Bank (variabel X) secara keseluruhan terhadap tingkat kepuasan nasabah menunjukkan bahwa variabel X mempunyai hubungan positif (searah) dan signifikan dengan tingkat kepuasan nasabah, yaitu korelasi $(r)=0,922, p=0,000$ signifikan pada $p<0,05$.¹⁵

Citra Pertiwi (2014) Fakultas Syariah, Jurusan Ekonomi Islam IAIN Raden Fatah Palembang yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima PT Bank BNI Syariah Palembang Terhadap Minat Menabung Masyarakat Kota Palembang”. Batasan masalah skripsi ini adalah hanya mengkaji Masalah Pengaruh Pelayanan Prima PT Bank BNI Syariah Palembang Terhadap Minat Menabung Masyarakat Kota Palembang. Simpulan dari penelitiannya adalah dari hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel

¹⁵ Wiliarti, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Pembantu Lahat”. *Skripsi*, (Palembang: Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2011). (tidak diterbitkan)

pelayanan prima terhadap variabel minat menabung berpengaruh positif dan dari hasil analisis yang telah dijelaskan secara keseluruhan pengaruh pelayanan prima secara signifikan terhadap minat menabung masyarakat kota Palembang dengan hitung $=4,717$ sedangkan nilai t tabel $=2,000$ (t hitung $>t$ tabel). Artinya, keputusan menabung masyarakat kota Palembang terhadap PT Bank BNI Syariah Cabang Palembang sangat berpengaruh akan pelayanan prima yang selama ini diberikan.¹⁶

Silvi febriana (2013) Fakultas Syariah, Jurusan Ekonomi Islam IAIN Raden Fatah Palembang dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang. Batasan masalah penelitian ini adalah hanya mengkaji Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang. Simpulan dari penelitian adalah berdasarkan hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa kualitas layanan adalah faktor *tangibles*, kualitas layanan faktor *reliability*, kualitas layanan faktor *responsiveness*, kualitas layanan faktor *assurance* dan kualitas layanan faktor *emphaty* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang. Hal ini dapat dilihat dari nilai R square sebesar 0,722 artinya kedua variabel *independen* (kualitas layanan faktor *responsiveness*, kualitas layanan faktor *reliability*, kualitas

¹⁶ Citra Pertiwi, “Pengaruh Pelayanan Prima PT.Bank BNI Syariah Palembang Terhadap Menabung Masyarakat Kota Palembang”, *Skripsi*, (Palembang: Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2014). (tidak diterbitkan)

layanan faktor *empathy*) mampu menerangkan variabel kepuasan nasabah sebesar 72,2% sedangkan sisanya ($100\% - 72,2\% = 27,8\%$) diterangkan oleh faktor lain dan dari hasil uji f dapat diketahui bahwa nilai F hitung yang diperoleh adalah 223,217 dengan nilai signifikan 0.000. oleh karena nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel *independen* (kualitas layanan faktor *tangibles*, kualitas layanan faktor *reliability*, kualitas layanan faktor *responsiveness*, kualitas layanan faktor *assurance* dan kualitas layanan faktor *empathy*) layak untuk menjelaskan variabel *independen* (kepuasan nasabah) yang dianalisis.¹⁷

Khoimatul Ulumiah (2014) Fakultas syariah, Jurusan ekonomi Islam IAIN Raden Fatah Palembang dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Nasabah Pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Palembang”. Batasan masalah penelitian ini adalah hanya mengkaji masalah Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Nasabah Pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Palembang. Simpulan dari penelitian ini adalah dari hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai R^2 sebesar 0,368 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *independen* bisa menjelaskan sebesar 36,8% terhadap variabel *independen*. Sedangkan sisanya sebesar 63,2% dijelaskan oleh faktor lain diluar model persamaan regresi dari hasil pengolahan data analisis kuantitatif dapat disimpulkan. Variabel kualitas layanan (X) mempunyai pengaruh

¹⁷ Silvi Febriana, “Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang”, *Skripsi*, (Palembang: Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2013) (tidak diterbitkan)

signifikan terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah Palembang. Hitung sebesar 7,588 pada tingkat signifikansi $p < 0,0000$ ($p < 0,10$).¹⁸

Mudzakir Ilyas (2011) Fakultas Syariah jurusan Ekonomi Islam IAIN Raden Fatah Palembang yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Palembang”. Batasan masalah penelitian ini adalah hanya mengkaji Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Palembang. simpulan dari penelitian ini adalah berdasarkan hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa kualitas layanan faktor *responsiveness* dan kualitas layanan faktor *tangibles* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT.Bank BNI Syariah Cabang Palembang. hal ini dapat dilihat dari nilai R square sebesar 0,754 artinya kedua variabel *independen* (kualitas layanan faktor *responsiveness* dan kualitas layanan faktor *tangibles*) mampu menerangkan variabel loyalitas sebesar 75,5% sedangkan sisanya ($100\% - 75,5\% = 24,5\%$) diterangkan oleh variabel lain selain *responsiveness* dan *tangibles*. Dari hasil uji f diketahui bahwa nilai F hitung yang diperoleh adalah 148.490 dengan nilai signifikansi 0.0000. karena nilai signifikansi < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel *independen* (kualitas layanan faktor *responsiveness* dan kualitas layanan

¹⁸ Khoimatul Ulumiah, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Tabungan Negara Syariah cabang Palembang”, *Skripsi*, (Palembang:Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2014) (tidak diterbitkan)

faktor *tangibles*) layak untuk menjelaskan variabel *independen* (loyalitas nasabah) yang dianalisis.¹⁹

Tri Masnani (2010) Fakultas Syariah, Jurusan Ekonomi Islam IAIN Raden Fatah Palembang yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyaitas Pelanggan Pada Alfamart Kayuagung”. Batasan masalah penelitian ini adalah hanya mengkaji Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyaitas Pelanggan Pada Alfamart Kayuagung. Simpulan dari penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada Alfamart Kayu Agung dinilai cukup besar yaitu 0,468 atau 46,8%. Hubungan dan pengaruh kualitas Layanan terhadap loyalitas pelanggan searah dan signifikan yang menunjukkan bahwa jika kualitas layanan bertambah baik, maka pelanggan pada Alfamart Kayu Agung semakin besar.²⁰

Yesi Vera Novitasari (2012) Fakultas Syariah, Jurusan Ekonomi Islam IAIN Raden fatah Palembang yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap keputusan Anggota Untuk Menggunakan Jasa pada Koperasi Syariah 88 Palembang”. Batasan masalah pada penelitian ini adalah hanya mengkaji masalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap keputusan Anggota Untuk Menggunakan Jasa pada Koperasi Syariah 88 Palembang. Simpulan dari penelitian ini adalah dari hasil uji hipotesis

¹⁹ Mudzakir Ilyas, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT.Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Palembang”, *Skripsi*, (Palembang: Fakultas Syariah IAIN Raden fatah Palembang,2011) (tidak diterbitkan)

²⁰Tri Masnani, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Alfamart Kayuagung”, *Skripsi*, (Palembang: Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2010) (tidak diterbitkan)

menunjukkan bahwa kepuasan atas pelayanan prima mempunyai hubungan signifikan yang positif serta memiliki pengaruh yang kuat terhadap loyalitas anggota padakoperasi syariah 88 Palembang. yaitu semakin tinggi tingkat kepuasan anggota, maka semakin tinggi tingkat loyalitas anggota, sedangkan pengaruhnya sebesar 61% variasi dari loyalitas anggota dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan anggota atas pelayanan prima, sedangkan sisanya ($100\% - 61\% = 39\%$) dijelaskan faktor lain.²¹

Yosi Imelda (2014) Fakultas Syariah, Jurusan Ekonomi Islam IAIN Raden Fatah Palembang yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan Pada Konsumen Hotel Syariah” (Studi kasus Pada Hotel Al-Furqon Palembang). Batasan masalah pada penelitian ini adalah hanya mengkaji tentang Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan Pada Konsumen Hotel Syariah. Simpulan dari penelitian ini adalah berdasarkan hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan faktor *compliance*, *assurance*, *responsiveness*, *tangibles*, *empathy*, *reliability* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen hotel Al-Furqon.²²

Tomy J. Pisa (2009) Fakultas Syariah, Jurusan Ekonomi Islam IAIN Raden Fatah Palembang yang berjudul “Pengaruh Pelayanan E-

²¹ Yesi Vera Novitasari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Untuk Menggunakan Jasa Pada Koperasi Syariah 88 Palembang”, *Skripsi*, (Palembang:Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2012) (tidak diterbitkan)

²² Yosi Imelda, “Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pada Konsumen Hotel Syariah (studi kasus pada hotel Al-Furqon Palembang), *Skripsi*, (Palembang: Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2014) (tidak diterbitkan)

Commerce Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Muamalat Indonesia”. Batasan masalah pada penelitian ini adalah hanya mengkaji tentang Pengaruh Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Muamalat Indonesia. Simpulan dari penelitian ini adalah pengaruh antara pelayanan *E-Commerce* terhadap kepuasan nasabah secara serentak pada PT.Bank Muamalat Indonesia T.b.k Cabang Palembang adalah bahwa pelayanan *E-Commerce* dari segi *reliability*, *responsiveness* dan *tangibles*. Berpengaruh dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan nasabah BMI. Hal ini berdasarkan pada uji Anova atau F test, dimana didapat F hitung adalah 28.960 dengan tingkat signifikansi 0.0000 nilai probabilitas (0.0000) jauh lebih kecil dari 0.005 sebagai hasilnya dapat dikatakan signifikan.²³

Selanjutnya, dari beberapa penelitian tersebut, ,maka akan dibuatkan persamaan serta perbedaan penelitiannya dalam bentuk tabel dibawah ini. Berikut persamaan dan perbedaan penelitian yang dilakukan saat ini dan penelitian-penelitian yang dilakukakn sebelumnya

No	Nama	Perbedaan	Persamaan
1	Tomi J Pisa	Dalam penelitian ini ia menjelaskan pelayanan <i>E-Commerce</i> sedangkan penelitian sekarang Pelayanan Karyawan.	Persamaan dalam penelitian ini adalah persamaan Variabel <i>Dependen</i> (terikat).
2	Yosi Imelda	Pada penelitian ini yang menjadi tempat penelitian adalah hotel Al Furqon,	Persamaan dalam penelitian ini terdapat pada variabel <i>Independen</i>

²³ Tomy J Pisa, “Pengaruh Pelayanan *E-Commerce* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Muamalat Indonesia”, *Skripsi*, (Palembang:Fakultas Syariah IAIN Raden fatah Palembang, 2009) (tidak diterbitkan)

		sedangkan penelitian sekarang yang menjadi tempat penelitian adalah Dompot Peduli umat Daarut Tauhid	(Bebas).
3	Yesi vera Novitasari	Pada penelitian ini yang menjadi kajian penelitian adalah keputusan anggota menggunakan jasa koperasi syariah 88 Palembang, sedangkan pada penelitian sekarang yang menjadi kajian adalah tingkat kepuasan donatur.	Persamaan dalam penelitian ini adalah terdapat pada variabel <i>Independen</i> (bebas).
4	Tri Masnani	Pada penelitian ini tempat penelitian yang digunakan adalah Alfamart Kayuagung, sedangkan pada penelitian sekarang yang menjadi tempat penelitian adalah Dompot Peduli Umat Daarut Tauhid	Penelitian yang dilakukan saat ini mempunyai kesamaan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya, yakni mengkaji tentang pengaruh kualitas layanan.
5	Wiliarti	Pada penelitian ini mengkaji tentang kepuasan nasabah perbankan, sedangkan pada penelitian sekarang mengkaji tentang kepuasan donatur.	Persamaan dalam penelitian ini terdapat pada variabel <i>dependen</i> (terikat)
6	Khoimatul Ulumiah	Pada penelitian ini yang menjadi tempat penelitian adalah Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Palembang, sedangkan pada penelitian sekarang adalah Dompot peduli Umat daarut tauhid (DPU-DT)	Persamaan dalam penelitian ini terdapat pada variabel <i>dependen</i> (Terikat).
7	Silvi Febriana	Pada penelitian ini, tempat penelitian adalah PT.Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang, sedangkan pada penelitian sekarang tempat penelitian ini adalah Dompot Peduli Umat Daarut Tauhid (DPU-DT) Palembang	Persamaan dalam penelitian ini terdapat pada kedua variabel, yakni variabel <i>independen</i> (bebas) dan variabel <i>dependen</i> (terikat).

8	Mudzakir Ilyas	Pada penelitian ini yang menjadi variabel depen adalah loyalitas nasabah, sedangkan pada penelitian sekarang yang menjadi variabel <i>dependen</i> adalah kepuasan nasabah.	Persamaan dalam penelitian ini terdapat pada variabel <i>independen</i> (bebas).
9	Harjunianto	Pada penelitian ini yang menjadi tempat penelitian adalah Bank BRI Syariah Palembang, sedangkan pada penelitian sekarang yang menjadi tempat penelitian adalah Dompot Peduli Umat Daarut Tauhid (DPU-DT)	Persamaan dalam penelitian ini terdapat pada kedua variabelnya, yaitu variabel <i>dependen</i> (terikat) dan variabel <i>independen</i> (bebas).
10	Citra Pertiwi	Pada penelitian ini variabel <i>dependen</i> adalah minat menabung masyarakat kota Palembang, sedangkan pada penelitian sekarang yang menjadi variabel <i>dependen</i> adalah Tingkat kepuasan donatur.	Persamaan dalam penelitian ini terdapat pada variabel <i>independen</i> (bebas)

B. Landasan Teori

1. Definisi Pelayanan

Kemajuan teknologi mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan dari pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan *service quality*.²⁴

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²⁵ Pelayanan adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.²⁶

Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki atas jasa yang ditawarkan tersebut.²⁷ Dalam strategi pemasaran, definisi jasa diamati dengan baik pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang. Jasa merupakan aktivitas-aktivitas yang tidak berwujud. Didalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari.²⁸

Menurut Wyckof, pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.²⁹ Maka pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Terdapat dua

²⁴<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/25090/1/APRILLIA%20FITRIANI-FSH.pdf>. (Diakses, 27 Juli 2015)

²⁵ Kotler, philip dan amstrong. *Manajemen pemasaran*. (jakarta: Pranada Media,2001), hlm.34

²⁶ Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran Dasar*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada,2010)hlm.17

²⁷ Kasmir. *Kewirausahaan*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2010)hlm. 25

²⁸ Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. (Yogayakarta: Edisi Ketiga, Andi,2008)hlm. 28

²⁹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran jasa* (Malang:BayuMedia,2005),hlm.260

faktor utama yang mempengaruhi pelayanan, yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Maka pelayanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Pelayanan sering disebut juga dengan *service excellent* secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan nasabah.³⁰

Berdasarkan pendapat di atas pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan oleh seorang karyawan kepada pihak konsumen. Seorang karyawan harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh pasti akan mampu mengatasi setiap kebutuhan dan keinginan donatur maupun calon donatur. Pelayanan yang diberikan akan semakin berkualitas jika setiap karyawan telah dibekali dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti oleh seorang karyawan.³¹

a. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan ada lima, yaitu³² :

1. *Tangibles* (bukti langsung), yakni kemampuan sebuah lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Seperti

³⁰Harjunianto, "Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BRI syariah Palembang", *skripsi*, (Palembang: fakultas Syariah IAIN Raden Fatah, 2012), hlm. 25 (tidak diterbitkan)

³¹Kasmir, *kewirausahaan*. (jakarta: PT raja Grafindo Persada, 2010) hlm. 78

³²<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/25090/1/APRILLIA%20FITRIANI-FSH.pdf>. (Diakses, 27 Juli 2015)

penampilan dan kemampuan karyawan, sarana dan prasarana fisik meliputi fasilitas fisik dan keadaan lingkungan sekitar. Hal ini adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah jasa. Bahwasannya sebuah lembaga dalam menunjukkan bukti fisiknya sesuai dengan kemampuannya.

2. *Reliability* (keandalan), yakni kemampuan sebuah lembaga untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yakni suatu kemauan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Cara yang terbaik ditempuh oleh umat islam untuk memanfaatkan waktu ialah mendorong setiap orang muslim supaya bekerja dengan tepat dan benar seta tidaklah berlebihan.
4. *Assurance* (jaminan), yakni pengetahuan, dan kemaampuan karyawan sebuah lembaga untuk menumbuhkan rasa percaya pada nasabah kepada yang terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi, kredibilitas, kemanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Empathy* (empati), yakni kemampuan sebuah lembaga dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.

b. Manfaat pelayanan

Pelayanan selain memiliki tujuan yakni memberikan kepuasan kepada donatur juga memiliki manfaat antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
3. Mendapatkan kualitas produk dan jasa yang lebih baik dan terjamin.
4. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang-orang yang berkepentingan.
5. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.³³

c. Dasar-Dasar Pelayanan

Dasar-dasar pelayanan yang perlu dikuasai oleh seorang petugas sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing donatur beragam. Dasar-dasar pelayanan yang perlu dimengerti dan dipahami adalah:

1. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- 3.
4. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika sudah kenal.

³³ Nurulita fitria, "Tingkat Kepuasan Muzakki Terhadap Pelayanan Jasa Lembaga Amil zakat (Studi Lembaga Amil Zakat Al-Azhar Peduli Umat Jakarta), hlm. 39

5. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
6. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
7. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.
8. Tidak menyela dan memotong pembicaraan.
9. Mampu meyakinkan nasabah serta mampu memberikan kepuasan.
10. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
11. Bila belum dapat dilayani, beritahu kapan akan dilayani.³⁴

Semua dasar-dasar pelayanan tersebut harus dikuasai dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan, terutama bagi karyawan yang berhubungan langsung dengan donatur. Karyawan dapat mengetahui dan mempelajari lebih mendalam mengenai dasar-dasar pelayanan melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

d. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Menurut Gronroos, terdapat enam kriteria atau ciri-ciri pelayanan yang baik, yaitu³⁵:

- 1) *Professionalism and skills*. Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional dan sumber daya fisik memiliki

³⁴ Hilyati Min Ummaya, "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Berbasis Pelayanan (studi kasus pada KS-BMT Masjid Al-Azhar Jakarta), *skripsi*, (Jakarta: Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2009), hlm. 15 (tidak diterbitkan)

³⁵ Nurulita Fitria, "Tingkat Kepuasan Muzakki Terhadap Pelayanan Jasa Lembaga Amil Zakat (Studi Lembaga Amil Zakat Al-Azhar Peduli Umat Jakarta), hlm. 261

kemampuan dan pengetahuan serta keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah secara profesional (*outcome-related criteria*).

Attitudes and behavior. Pelanggan merasa, bahwa karyawan jasa (*customer contact personel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan permasalahan mereka secara spontan dan ramah (*process-related criteria*).

2) *Accessibility and flexibility.* Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasional, karyawan dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara mudah (*process-related criteria*).

3) *Reliability and trustworthiness.* Pelanggan memahami apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka dapat mengandalkan penyedia jasa dan karyawan serta sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan (*process-related criteria*).

4) *Recovery.* Pelanggan menyadari bahwa apabila terjadi sesuatu kesalahan atau hal yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat (*process-related criteria*).

5) *Reputation and credibility*. Pelanggan menyadari bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan (*image-related criteria*).

2. Definisi Kepuasan

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting, karena puas tidaknya pelanggan sangat mempengaruhi maju atau mundurnya suatu perusahaan yang berorientasi pelanggan. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada aspek penting, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, meningkatnya efisiensi karyawan dan produktivitas kerja serta salah satu indikator terbaik untuk laba masa depan.³⁶

Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Pada dasarnya tujuan utama dari suatu bisnis adalah menciptakan pelanggan yang merasa puas.

Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan tidak puas, jika kinerja

³⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran jasa* (Malang:BayuMedia,2005),hlm. 348

memenuhi harapan pelanggan puas dan kinerja melebihi harapan pelanggan sangat puas.³⁷

Pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui. Karena kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan. Kepuasan pelanggan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, dan tingkat kepuasan pelanggan yang makin tinggi akan memberikan dampak positif jangka panjang yang besar pula. Akan lebih menguntungkan memperthankan pelanggan yang baik daripada terus menerus menarik dan membina pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang pergi.

a. Strategi Kepuasan Nasabah

Terdapat beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan nasabah yaitu:

1. Strategi pemasaran berupa *relationship marketing*, yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai.
2. Strategi *superior customer service* yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing.

³⁷ Yosi Imelda, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Al-Furqon Palembang)", *skripsi*, (Palembang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Raden Fatah Palembang, 2014), hlm. 31 (tidak diterbitkan)

3. Strategi *uncondisional service guarents* atau *extraordinary* yaitu jaminan istimewa yang dirancang untuk meringankan kerugian nasabah, dalam hal kepuasan dengan suatu produk atau jasa.
4. Strategi peningkatan kinerja perusahaan, meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan nasabah secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi pada pihak manajemen dan karyawan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.
5. Strategi penangan keluhan yang efisien, yaitu memberikan peluang untuk mengubah seseorang nasabah yang tidak puas menjadi nasabah produk perusahaan yang puas.
6. Menerapkan *quality function deployment*, yaitu praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan nasabah.³⁸

b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan.³⁹

1) Sistem Keluhan Dasar

³⁸ Harjunianto, "Pengaruh Tingkat Pelayanan karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan nasabah Pada PT.Bank BRI Syariah Palembang", *skripsi*, (Palembang:Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Raden Fatah Palembang,2012), hlm.33 (tidak diterbitkan)

³⁹Rambat Lupiyoadi, "Manajemen Pemasaran Jasa", <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/25090/1/APRILLIA%20FITRIANI-FSH.pdf>. (Diakses, 27 Juli 2015)

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi yang strategis, kartu komentar, saluran telpon khusus bebas pulsa, *website* dan sebagainya. Informasi yang diperoleh dari metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga perusahaan dapat bereaksi dengan cepat dan tanggap untuk mengatasi masalah yang timbul.

2) Survey Kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survey, baik melalui telpon, pos, email, *website*, maupun wawancara langsung. Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan serta memberikan kesan positif bahwa perusahaan memberikan perhatian kepada pelanggannya.

3) Belanja Siluman (*ghost shopping*)

Salah satu cara guna memperoleh kepuasan pelanggan adalah dengan mengerjakan beberapa *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial perusahaan. Mereka diminta berinteraksi dengan staff penyedia jasa dan menggunakan produk dan jasa perusahaan kemudian mereka melaporkan penemuannya

mengenai kekuatan dan kelemahan produk atau jasa berdasarkan pengalamannya.

4) Analisa Pelanggan yang Hilang

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi pelanggan yang telah berhenti agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan secepat mungkin mengambil kebijakan untuk mengantisipasi kejadian selanjutnya.

C. Pengembangan Hipotesis

Wiliarti (2011) Fakultas Syariah, Jurusan Ekonomi Islam, IAIN Raden Fatah Palembang yang berjudul “Pengaruh pelayanan Terhadap Tingkat kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Pembantu Lahat”. hasil analisis korelasi antara item pelayanan Bank (variabel X) secara keseluruhan terhadap tingkat kepuasan nasabah menunjukkan bahwa variabel X mempunyai hubungan positif (searah) dan signifikan dengan tingkat kepuasan nasabah, yaitu korelasi $(r)=0,922, p=0,000$ signifikan pada $p<0,05$.

Citra Pertiwi (2014) Fakultas Syariah, Jurusan Ekonomi Islam IAIN Raden Fatah Palembang yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima PT Bank BNI Syariah Palembang Terhadap Minat Menabung Masyarakat Kota Palembang”. hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima terhadap variabel minat menabung berpengaruh positif dan dari hasil analisis yang telah dijelaskan secara keseluruhan pengaruh pelayanan prima secara signifikan terhadap minat menabung masyarakat

kota Palembang dengan hitung $=4,717$ sedangkan nilai t tabel $=2,000$ (t hitung $>t$ tabel). Artinya, keputusan menabung masyarakat kota Palembang terhadap PT Bank BNI Syariah Cabang Palembang sangat berpengaruh akan pelayanan prima yang selama ini diberikan.

Silvi febriana (2013) Fakultas Syariah, Jurusan Ekonomi Islam IAIN Raden Fatah Palembang dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang. Berdasarkan hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa kualitas layanan adalah faktor *tangibles*, kualitas layanan faktor *reliability*, kualitas layanan faktor *responsiveness*, kualitas layanan faktor *assurance* dan kualitas layanan faktor *emphaty* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang. Hal ini dapat dilihat dari nilai R square sebesar 0,722 artinya kedua variabel *independen* (kualitas layanan faktor *responsibeness*, kualitas layanan faktor *reliability*, kualitas layanan faktor *empathy*) mampu menerangkan variabel kepuasan nasabah sebesar 72,2% sedangkan sisanya ($100\% - 72,2\% = 27,8\%$) diterangkan oleh faktor lain dan dari hasil uji f dapat diketahui bahwa nilai F hitung yang diperoleh adalah 223,217 dengan nilai signifikan 0.000. oleh karena nilai signifikansi $<0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel *independen* (kualitas layanan faktor *tangibles*, kualitas layanan faktor *reliability*, kualitas layanan faktor *responsiveness*, kualitas layanan faktor

assurance dan kualitas layanan faktor *empathy*) layak untuk menjelaskan variabel *independen* (kepuasan nasabah) yang dianalisis.

Berdasarkan beberapa tinjauan pustaka diatas, Pengembangan hipotesis dilakukan sebagai berikut:

H₀: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh pelayanan karyawan terhadap tingkat kepuasan Donatur.

H₁: Terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat pelayanan terhadap tingkat kepuasan donatur.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yakni penelitian yang menganalisis data-data secara kuantitatif dan statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan kemudian diinterpretasikan hasil analisis tersebut untuk memperoleh kesimpulan.⁴⁰ Jenis penelitian kuantitatif dalam penelitian ini adalah mengolah data tingkat pelayanan karyawan dan tingkat kepuasan donatur kemudian mengambil kesimpulan dari hasil analisis data-data tersebut.

B. Jenis Dan sumber Data

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, yakni data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner yang diisi oleh responden secara langsung.⁴¹

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh tidak secara langsung dari sumbernya, akan tetapi data hasil olahan dari pengambilan data primer. Data sekunder dalam penelitian ini antara lain dari penelitian terdahulu, literatur-literatur, media cetak (surat kabar dan majalah), dan media elektronik (internet).

⁴⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm.4

⁴¹ Sugiyono, *Penelitian Administrasi dan Perkantoran*. Bandung: Alfabeta, 2001, hlm. 70

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Informasi tentang populasi sangat diperlukan untuk menentukan kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah donatur yang datanya tercatat di kencleng yang disebarakan.

Tabel 3.1
Populasi Penelitian

No.	Nama Kencleng	Populasi
1	Kencleng Kantor DPU-DT	35
2	Kencleng Bunda Kamiliyah	90
3	Kencleng Bunda Ninit	133
4	Kencleng Garuda Ekspres Domestic	11
5	Kencleng Masjid Al-Aqoba	76
6	Kencleng Masjid Taqwa	64
7	Kencleng SMA Kusuma Bangsa	524
8	Kencleng PLN	21
9	Kencleng Telkom	31
Jumlah		985

Sumber : Data DPU Daarut Tauhiid Palembang, 2014

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari populasi itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).⁴² Dengan teknik sampling nonprobabilitas, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dengan cara penarikan sampel purposive (*purposive sampling*) merupakan cara penarikan sampel yang dilakukan memilih subjek berdasarkan kriteria spesifik yang ditetapkan peneliti.

Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu memilih karakteristik tertentu sebagai kunci untuk dijadikan sampel, sedangkan yang tidak masuk dalam karakteristik yang ditentukan akan diabaikan atau tidak dijadikan sampel.⁴³

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm.46

⁴³ *Ibid*

Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Donatur yang dijadikan sample adalah donatur periode Juni-Desember 2014.
2. Donatur sudah mempunyai penghasilan sendiri.
3. Donatur menggunakan layanan langsung atau jemput zakat.

Tabel 3.2

Sampel Penelitian berdasarkan kriteria

No.	Nama Kencleng	Populasi	Sampel
1	Kencleng Kantor DPU-DT	35	21
2	Kencleng Masjid Al-Aqoba	76	29
Jumlah		111	50

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode dalam pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan jalan mencatat atau meneliti sebagian kecil saja dari seluruh elemen yang menjadi objek observasi. Kemudian, dalam pengambilan sampel menggunakan beberapa teknik pengumpulan data.

1. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.⁴⁴ Menurut Arikunto observasi adalah suatu usaha sadar untuk mengumpulkan data yang dilakukan secara sistematis, dengan

⁴⁴ Riduan, *Belajar Mudah Penelitian*. (Bandung:Alfabeta,2009), hlm.76

prosedur standar.⁴⁵ Observasi adalah teknik yang digunakan untuk mengetahui kondisi dan situasi DPU-Daarut Tauhiid Palembang.

2. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner merupakan teknik yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Selain itu, kuisisioner juga cocok digunakan bila responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden adalah berbentuk angket atau kuisisioner. Jenis kuisisioner ini adalah kuisisioner tertutup dan terbuka dengan skala likert. Kuisisioner tertutup adalah kuisisioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang disediakan dengan memberi tanda cross (X). Kuisisioner terbuka dengan cara memberikan hak kepada responden untuk menjawab sesuai ide mereka, adapun sebagai alasan digunakan kuisisioner tertutup karna (1). Kedua jenis kuisisioner tersebut memberikan kemudahan kepada responden dalam memberikan jawaban, (2). Kedua jenis kuisisioner tersebut praktis dan sistematis, (3). Keterbatasan biaya dan waktu penelitian.

⁴⁵ Willianti, "Penagruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Pembantu lahat", *Skripsi*, (Palembang:Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang,2011) hlm.35

Pertanyaan-pertanyaan pada angket tertutup dibuat dengan skala likert 1-5 dengan menggunakan pertanyaan berskala (scaling question). Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Dan untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor yang ditunjukkan tabel berikut:

Tabel 3.2
Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur satu variabel. Dalam penelitian ini definisi operasional variabel adalah sebagai berikut:

1. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel dependen adalah faktor-faktor yang diobservasi dan diukur untuk menentukan adanya pengaruh variabel bebas.

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan.

2. Variabel Independen (Bebas)

Variabel bebas adalah variabel yang menyebabkan atau mempengaruhi yaitu faktor-faktor yang diukur atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungan antara fenomena yang diobservasikan atau diamati.

F. Teknik Analisis Data

a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji apakah data yang digunakan merupakan data linier terbaik dan tidak bias (*best linier unbiased estimated/BLUE*), sedangkan uji hipotesis dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis berdasarkan data penelitian. Uji asumsi klasik yang digunakan ada dua, yaitu normalitas dan heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk menguji normalitas dalam penelitian ini digunakan uji statistik non parametrik kolmogrov-smirnov (K-S). Apabila hasil uji ini menghasilkan nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa residual terdistribusi normal.⁴⁶

⁴⁶ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis multivariate dengan program spss*. hlm. 147

2. Uji heteroskedastisitas

Uji asumsi ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan apabila berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang disebut homoskedastisitas. Pengujian ini dapat dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residual SRESID. Deteksi ada tidaknya pola tertentu pada grafik plot yang membentuk lingkaran, mengumpul seperti bola, semakin membesar semakin mengecil, dan membesar membesar kemudian mengecil atau sebaliknya. Jika grafik plot menyebar atau tidak membentuk pola tertentu seperti yang disebutkan di atas, maka model regresi yang digunakan dapat dinyatakan homoskedastisitas.

b. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan nilai.

Persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Y = Variabel dependen

b = Koefisien regresi

X = variabel independen

c. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah disusun berdasarkan data penelitian.

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel *dependen*. Nilai koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$. Koefisien determinasi yang mendekati atau berarti variabel-variabel *independen* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel *dependen*. Penggunaan *R square* adalah bias terhadap jumlah variabel *independen* yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan variabel *independen* kedalam model, maka *R square* pasti meningkat tidak peduli apakah variabel *independen* tersebut berpengaruh secara signifikan atau tidak. Tidak seperti *R square*, nilai *adjusted R Square* dapat naik atau turun apabila terdapat tambahan variabel *independen* kedalam

model. Oleh karena itu sebaiknya digunakan nilai adjusted R untuk mengevaluasi model regresi terbaik.

a. Uji F atau Uji Simultan

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui secara serentak atau bersama-sama variabel *independen* berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel *dependen*.

Langkah-langkah pengujian hipotesis F (uji simultan) adalah sebagai berikut.

1. Menentukan derajat kebebasan, yaitu untuk $df_1 = k-1$ dan $df_2 = n-k$

2. Menentukan kriteria pengambilan keputusan

H_0 diterima : $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ atau $Sig F \geq a (0.05)$

H_0 ditolak : $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig F \leq a (0.05)$

b. Uji t atau uji parsial

Uji t (parsial) dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Selain itu, tujuan dilakukannya uji signifikan secara parsial ini adalah untuk mengukur secara terpisah dampak yang ditimbulkan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependent.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Profil Lembaga

Dompot Peduli Ummat adalah sebuah lembaga Amil Zakat Nasional dan merupakan lembaga nirlaba yang bergerak dibidang penghimpunan (*Fundraising*) dan pendayagunaan dana zakat (ZISWA). Didirikan pada 16 juni 1999 oleh KH.Abdullah Gymstiar sebagai bagian dari yayasan Daarut Tauhiid dengan tekad menjadi LAZ yang amanah, profesional dan jujur berlandaskan pada ukhuwah islamiyah.⁴⁷

Latar belakang berdirinya Dompot Peduli Umat daarut tauhiid adalah bahwa Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia memiliki potensi zakat yang amat besar. Sayangnya, pada saat itu sebagian besar masyarakat masih belum memiliki kesadaran untuk berzakat sesuai dengan ketentuannya. Hal lain juga yang menjadi perhatian adalah belum optimalnya penggunaan dana zakat hanya sebatas pada pemberian bantuan saja tanpa memikirkan kelanjutan dari si penerima dana.

DPU Daarut Tauhiid berusaha untuk mengatasi hal-hal tersebut. Selain menguatkan kesadaran masyarakat terhadap zakat, Dompot Peduli Umat juga berusaha menyalurkan dana yang sudah diterima

⁴⁷ <http://dpu-daaruttauhiid.org> (Diakses, 01 Oktober 2015)

kepada mereka yang benar-benar berhak, dan berusaha mengubah nasib kaum mustahik menjadi muzakki atau mereka yang sebelumnya menerima zakat menjadi pemberi zakat.

Kiprah Dompot Peduli Umat Daarut Tauhiid ini mendapatkan perhatian pemerintah, kemudian ditetapkan menjadi Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) sesuai SK Menteri Agama no.410 tahun 2004 pada tanggal 13 oktober 2004. Dimana sebelumnya sejak tahun 2002 masih sebagai Lembaga Amil Zakat Daerah.⁴⁸

Mulai tahun 2004, Dompot Peduli Umat Daarut Tauhiid mengembangkan konsep penyaluran dana zakat bergulir berkesinambungan, untuk para penerima zakat, agar suatu saat dapat meningkatkan taraf hidupnya fan mampu berubah dari penerima zakat menjadi pemberi zakat. Lembaga tidak hanya memberi ikannya saja, melainkan juga memberi kailnya, agar mereka terus bisa berusaha meningkatkan taraf hidupnya. Oleh karena itu, saat ini peningkatan kekuatan ekonomi dan pembelajaran bagi masyarakat merupakan prioritas yang harus di utamakan, sehingga upaya-upaya untuk menumbuhkan kemampuan dan kemandirian ummat yang berasal dari sinergi potensi masyarakat patut untuk diwujudkan secara bersama-sama.

⁴⁸ <http://dpu-daaruttauhiid.org> (Diakses, 01 Oktober 2015)

2. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah donatur yang menggunakan layanan, baik jemput maupun antar zakat. Selain itu juga, responden yang memenuhi kriteria-kriteria yang sudah ditetapkan penulis sebelumnya. Pada penelitian ini, sampel berjumlah 50 orang. Berdasarkan data dari 50 responden yang memenuhi kriteria penulis, maka didapat kondisi responden tentang jenis kelamin, umur, dan jenis pekerjaan. Gambaran umum objek penelitian tersebut diuraikan satu per satu sebagai berikut :

a) Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin⁴⁹

Jenis Kelamin	Jumlah	Dalam %
Laki-Laki	21	42
Perempuan	29	58
Jumlah	50	100

Dari tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa proporsi paling besar adalah responden perempuan sebanyak 58 %. Sedangkan sisanya adalah laki-laki sebanyak 42 %.

a. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur⁵⁰

Umur	Jumlah	Dalam %
<20 Tahun	0	0

⁴⁹ Sumber : Data primer yang diolah,2015

⁵⁰ Sumber : Data primer yang diolah,2015

20-25 Tahun	8	16
26-30 Tahun	19	38
>30 Tahun	23	46
Jumlah	50	100

Dari tabel 4.2 diatas dapat diketahui mayoritas responden berusia >30 tahun yakni sebanyak 46 %. Kemudian responden yang berusia 26-30 tahun.

b) Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan⁵¹

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Dalam%
Pegawai Negeri	9	18
Pegawai Swasta	18	36
Wiraswasta	10	20
Buruh	0	0
Pelajar/Mahasiswa	3	6
Ibu Rumah Tangga	10	20
Jumlah	50	100

Dari tabel 4.3 diatas diketahui bahwa pegawai swasta adalah mayoritas donatur di DPU pada sampel penelitian ini dengan porsi 36 % responden. Kemudian wiraswasta dan ibu rumah tangga masing-masing 20 %.

⁵¹ Sumber : Data primer yang diolah,2015

B. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment, yaitu menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing-masing skor item dengan skor total yang diperoleh dalam penelitian. Pada penelitian ini, nilai R_{tabel} didapat pada signifikansi 5 % adalah 0,284. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai R_{hitung} lebih besar dari nilai R_{tabel} , maka angket tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika nilai R_{hitung} lebih kecil dari nilai R_{tabel} , maka angket tersebut dinyatakan tidak valid.

Hasil uji validitas pada indikator – indikator penelitian ini terdapat pada tabel berikut :

Tabel 4.4
Uji Validitas

No.Soa	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,609	>0,284	Item Soal Valid
2	0,518	>0,284	Item Soal Valid
3	0,750	>0,284	Item Soal Valid
4	0,609	>0,284	Item Soal Valid
5	0,414	>0,284	Item Soal Valid
6	0,669	>0,284	Item Soal Valid
7	0,518	>0,284	Item Soal Valid
8	0,513	>0,284	Item Soal Valid

9	0,567	>0,284	Item Soal Valid
10	0,476	>0,284	Item Soal Valid
11	0,428	>0,284	Item Soal Valid
12	0,563	>0,284	Item Soal Valid
13	0,596	>0,284	Item Soal Valid
14	0,630	>0,284	Item Soal Valid
15	0,714	>0,284	Item Soal Valid
16	0,676	>0,284	Item Soal Valid
17	0,669	>0,284	Item Soal Valid
18	0,531	>0,284	Item Soal Valid
19	0,633	>0,284	Item Soal Valid
20	0,799	>0,284	Item Soal Valid

Dari output tabel 4.14 diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, denan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item soal valid.

2. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas maka dilanjutkan dengan uji reliabilitas. Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidakjika dilakukan pengukuran ulang. Indikator kuesioner yang tidak reliabel maka tidak konsisten untuk pengkuran sehingga pengukuran hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Indikator yang dimasukkan ke uji reliabilitas adalah semua indikator yang valid, jadi indikator yang tidak valid tidak dimasukkan. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *cronbach alpha* karena metode ini cocok digunakan skor berbentuk skala.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai alpha lebih besar dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten, sebaliknya jika nilai alpha lebih kecil dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas dari kuesioner penelitian:

Tabel 4.14

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.904	20

Dari output Reliability diketahui nilai reliabilitas pada cronbach alpha sebesar 0,904 . maka dapat disimpulkan bahwa item-item pada variabel reliabilitas adalah reliabel secara keseluruhan.

Lalu kemudian nilai masing-masing item dinyatakan valid secara individu yang disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini.

Tabel 4.15

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	77.9000	87.194	.552	.899
Item_2	77.9200	88.361	.449	.902
Item_3	77.8600	83.470	.703	.894
Item_4	77.9000	87.194	.552	.899
Item_5	77.7800	91.032	.350	.904
Item_6	77.7600	87.288	.625	.897

Item_7	77.9200	88.361	.449	.902
Item_8	77.7200	88.981	.449	.902
Item_9	77.8600	88.164	.508	.900
Item_10	77.9200	89.259	.405	.903
Item_11	77.9600	90.937	.366	.903
Item_12	77.9600	87.794	.500	.900
Item_13	77.9200	88.606	.546	.899
Item_14	77.9600	85.958	.568	.898
Item_15	77.9600	85.917	.670	.896
Item_16	77.8000	85.592	.623	.897
Item_17	77.7600	87.288	.625	.897
Item_18	78.0600	88.915	.471	.901
Item_19	77.9200	85.912	.572	.898
Item_20	77.7800	83.114	.738	.893

C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik, artinya sebelum kita melakukan analisis yang sesungguhnya, data penelitian tersebut harus diuji kenormalan distribusinya.

Tabel 4.16

		Unstandardized Residual
N		50
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^a	Std. Deviation	1.71687899
Most Extreme	Absolute	.098
Differences	Positive	.071
	Negative	-.098

Kolmogorov-Smirnov Z	.692
Asymp. Sig. (2-tailed)	.725

Dari output diketahui bahwa nilai signifikan adalah 0,725 menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis nol dan hipotesis alternatif

H_0 : Data berdistribusi tidak normal

H_1 : Data berdistribusi normal

2. Pengambilan Keputusan

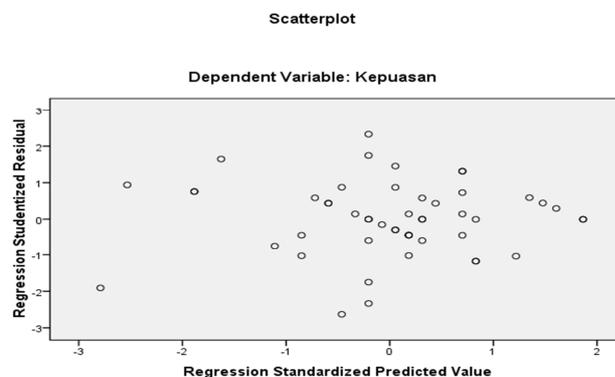
Signifikansi < 0,05 H_0 diterima

Signifikansi > 0,05 H_0 ditolak

3. Kesimpulan dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $0,725 > 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.17



Berdasarkan output scatterplot diatas, terlihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dasar pengambilan keputusan

- Jika terdapat pola titik-titik tertentu, maka terjadi heteroskedastisitas.
- Sebaliknya, jika titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

D. Deskriptif Variabel Penelitian

Tabel 4.17
Variabel Pelayanan

Pertanyaan	Jawaban					Total Jawaban	Total Responden	Rata-Rata
	1	2	3	4	5			
Item 1	0	2	9	22	17	204	50	4,08
Item 2	1	1	8	24	16	203	50	4,06
Item 3	1	2	7	20	20	206	50	4,12
Item 4	0	2	9	22	17	204	50	4,08
Item 5	0	1	6	25	18	210	50	4,2
Item 6	0	1	6	24	19	211	50	4,22
Item 7	1	1	8	24	16	203	50	4,06
Item 8	0	1	8	18	23	213	50	4,26
Item 9	0	1	10	21	18	206	50	4,12
Item 10	0	1	13	18	18	227	50	4,54
Item 11	0	2	6	31	11	201	50	4,02
Item 12	0	1	14	18	17	225	50	4,5
Item 13	0	0	11	25	14	203	50	4,06
Item 14	0	2	14	15	19	211	50	4,22
Item 15	0	2	9	25	14	201	50	4,02
Item 16	0	3	6	20	21	209	50	4,18
Rata-Rata Jawaban Responden								4,17

Berdasarkan tabel diatas diketahui secara umum nilai rata-rata jawaban responden untuk variabel pelayanan sebesar 4,17. Hal ini berarti responden merasa setuju akan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Dompot Peduli UmatDaarut Tauhiid Palembang sudah baik.

Kemudian untuk variabel kepuasan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.18

Variabel Kepuasan

Pertanyaan	Jawaban					Total Jawaban	Total Responden	Rata-Rata
	1	2	3	4	5			
Item 1	0	1	6	24	19	211	50	4,22
Item2	0	0	17	20	13	196	50	3,92
Item 3	0	5	4	24	17	203	50	4,06
Item 4	1	1	8	17	23	210	50	4,2
Rata-Rata Jawaban Responden								4,1

Berdasarkan tabel diatas diketahui secara umum nilai rata-rata jawaban responden untuk variabel kepuasan sebesar 4,1. Hal ini menunjukkan bahwa donatur merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Dompot Peduli Umat daarut Tauhiid Palembang. sehingga dapat dikatakan bahwa donatur Dompot Peduli Umat Daarut Tauhid Palembang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

E. Analisis Regresi Sederhana

Tabel 4.19

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.014	2.116		-.007	.995
	Pelayanan	.250	.032	.748	7.810	.000

Dari hasil output diatas, dapat ditulis persamaan regresinya sebagai berikut

$$Y = a + bX$$

$$Y = -014 + 250X$$

Koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu satuan. Perubahan ini merupakan pertambahan bila b bertanda positif dan penurunan bila bertanda negatif. Sehingga dari persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

- Konstanta sebesar -041 menyatakan bahwa jika tidak ada pelayanan maka nilai kepuasan sebesar -014.
- Koefisien regresi X sebesar 0,250 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai pelayanan maka nilai kepuasan bertambah sebesar 0,250.

Selain menggambarkan persamaan regresi output ini juga menampilkan uji signifikansi dengan uji t yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang nyata variabel X terhadap variabel Y. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hipotesis Nol dan Hipotesis Alternatif

Ho : Tidak ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan (Y).

H₁ : Ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan (Y).

2. Pengambilan Keputusan

Signifikansi > 0,05 H₀ diterima

Signifikansi <0,05 H₀ ditolak

3. Kesimpulan

Berrdasarkan output diatas diketahui nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka H₀ ditolak dan H₁ diterima, yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel pelayanan terhadap variabel kepuasan.

F. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untu mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada r square dan dinyatakan dalam presentase. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 4.20

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 ^a	.560	.550	1.73467

Tabel diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,748 dan dijelaskan besarnya prosentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi R² sebesar 0,560, yang mengandung pengertian

bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 56,0% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

G. Uji Simultan

Uji simultan atau uji F merupakan uji secara bersama-sama untuk menguji signifikan pengaruh variabel pelayanan terhadap variabel kepuasan.

Tabel 4.21

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	183.564	1	183.564	61.003	.000 ^a
	Residual	144.436	48	3.009		
	Total	328.000	49			

Berdasarkan hasil regresi dari tabel di atas menunjukkan F hitung sebesar 61.003 sedangkan hasil F tabel 4,04. Hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($61.003 > 4,04$) signifikan. Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan donatur. Langkah-langkah untuk melakukan uji F sebagai berikut:

1. Hipotesis

H_0 : Pelayanan secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan donatur.

H_1 : Pelayanan Secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan donatur.

2. Tingkat Signifikan

Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05 ($\alpha = 5\%$) dan pada tabel 4.20 tingkat signifikan sebesar 0,000 atau sebesar 0%. Artinya bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikannya sebesar 0%.

3. Menentukan F tabel

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% dengan tingkat kesalahan $\alpha=0,05$, df dapat ditentukan dengan persamaan sebagai berikut :

$$df1 = k = 1$$

$$df2 = n-k-1 = 50-1-1=48$$

keterangan :

n = sampel

k = variabel bebas

maka F tabel = 4,04

ketentuan penerimaan hipotesis yaitu

H_0 ditolak bila sig > 0,05 atau F hitung < F tabel

H_1 diterima bila sig < 0,05 atau F hitung > F tabel

Berdasarkan pengujian statistik dengan metode uji F, dimana tingkat signifikan diperoleh lebih kecil yakni 0% dari standar signifikan yakni 5 % atau 0,05% dan perbandingan antara F hitung dan F tabel dimana F hitung sebesar 61.003 lebih besar dari F tabel 4,04, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima atau pelayanan memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap kepuasan donatur. Jadi dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil statistik penelitian uji F, pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan donatur.

H. Uji T (Parsial)

Uji ini untuk melihat sejauh mana pengaruh secara sendiri-sendiri variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 4.22

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.014	2.116		-.007	.995
	Pelayanan	.250	.032	.748	7.810	.000

Hasil Uji T dari pelayanan diperoleh nilai sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan donatur secara parsial diterima. Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu :

1. Hipotesis

H0 : Tidak ada pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan donatur Dompot Peduli Umat Daarut Tauhiid Palembang

H1 : Ada pengaruh tingkat pelayanan terhadap tingkat kepuasan donatur dompot peduli umat daarut tauhiid palembang

2. Pengambilan Keputusan

Sig. > 0,05 atau t hitung < t tabel

Sig. < 0,05 atau t hitung > t tabel

3. Kesimpulan

Ada pengaruh tingkat pelayanan terhadap tingkat kepuasan donatur dompet peduli umat daarut tauhiid palembang dengan tingkat signifikansi 0,0000 dan nilai t tabel 7,810.

G. Pembahasan Hasil Penelitian

Dengan menganalisis variabel- variabel uji dapat diketahui adanya pengaruh pelayanan karyawan terhadap tingkat kepuasan donatur Dompot Peduli Daarut Tauhiid Palembang. hal ini didukung dengan hasil pengujian hipotesis yang menyatakan ada yang pengaruh signifikan pelayanan terhadap kepuasan donatur Dompot Peduli Umat Daarut Tauhiid.

Selanjutnya, setelah dilakukan perhitungan untuk tabel 4.17, diketahui secara umum nilai rata-rata jawaban responden untuk variabel pelayanan sebesar 4,17. Hal ini berarti responden merasa setuju akan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Dompot Peduli Umat Daarut Tauhiid Palembang, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan karyawan Dompot Peduli Umat Daarut Tauhiid Palembang sudah baik.

Sedangkan hasil dari tabel 4.18 diketahui nilai rata-rata jawaban responden untuk variabel kepuasan sebesar 4,1. Hal ini menunjukkan bahwa donatur merasa setuju akan pelayanan yang diberikan oleh Dompot

Peduli Umat Daarut Tauhiid Palembang. Dasar pengambilan keputusan dalam mengklasifikasikan baik atau tidaknya berdasarkan ketentuan sebagai berikut :

- 1,00 – 1,80 Sangat Tidak Puas
- 1,81 – 2,50 Tidak Puas
- 2,51 – 3,50 Cukup Puas
- 3,51 – 4,1 Puas
- 4,2 – 5,00 Sangat Puas

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa tingkat pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan donatur Dompot Peduli Umat Daarut Tauhiid Cabang Palembang. hal ini dapat dilihat dari nilai R square sebesar 0,560 artinya variabel independen mampu menerangkan variabel dependen sebesar 56,0% sedangkan sisanya ($100\% - 56,0\% = 44\%$) diterangkan oleh variabel lain selain *responsiveness* dan *tangibles*. Dari hasil uji f diketahui bahwa nilai F hitung yang diperoleh adalah 61.003 dengan nilai signifikansi 0.0000. karena nilai signifikansi < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel *independen* (pelayanan) layak untuk menjelaskan variabel *dependen* (kepuasan donatur) yang dianalisis.

B. Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah penelitian ini dapat dikembangkan dengan menambah variabel-variabel yang diteliti lebih bervariasi . jumlah responden ditambah agar bisa mewakili masyarakat luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran Dasar*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada,2010.
- Didin Hafidhuddin,*Zakat Dalam Perekonomian Modern*, Jakarta: Gema Insani Press,2002
- Kasmir. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2010.
- Kotler, philip dan amstrong. *Manajemen pemasaran*. jakarta: Pranada Media,2001.
- Philip Kotler, Kevin lane kotler, *manajemen pemasaran jilid 1*. Penerjemah Drs. Jakawasana, Jakarta : Erlangga, 1999.
- Riduan, *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung:Alfabeta, 2009.
- Soemitra, Andi, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*.Jakarta:Kencana,2009, Edisi Pertama, cet. Ke-1
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono, *Penelitian Administrasi dan Perkantoran*. Bandung: Alfabeta, 2001.
- Tjiptono, Fandy . *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Edisi Ketiga, Andi,2008.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran jasa* .Malang:BayuMedia,2005.

Referensi Lainnya

- Citra Pertiwi, Pengaruh Pelayanan Prima PT.Bank BNI Syariah Palembang Terhadap Menabung Masyarakat Kota Palembang, Palembang: Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2014
- Hilyati Min Ummaya, Analisis Tingkat kepuasan Nasabah BMT Berbasis Pelayanan studi kasus pada KS-BMT Masjid Al-Azhar Jakarta. jakarta: Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2009
- Khoimatul Ulumiah, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Tabungan Negara Syariah cabang palembang, Palembang:Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2014

Mudzakir Ilyas, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT.Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Palembang, Palembang: Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2011

Silvi Febriana, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang, Palembang: Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2013

Tomy J Pisa, Pengaruh Pelayanan *E-Commerce* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Muamalat Indonesia, Palembang: Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2009

Tri Masnani, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Alfamart Kayuagung, Palembang: Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2010

Wiliarti, Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Pembantu Lahat. Palembang: Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2011

Yesi Vera Novitasari, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Untuk Menggunakan Jasa Pada Koperasi Syariah 88 Palembang, Palembang: Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2012

Yosi Imelda, Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pada Konsumen Hotel Syariah studi kasus pada hotel Al-Furqon Palembang, Palembang: Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang, 2014

Internet

<http://dpu-daaruttauhid.org>

[Http://purwantohadi.multiply.com](http://purwantohadi.multiply.com)

<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/25090/1/APRILLIA%20FITRIANI-FSH.pdf>.

<http://www.google.co.id/peringkat+pelayanan+lembaga=zakat+do+indonesia>

