

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN DONATUR DI YATIM MANDIRI  
KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**JULI SUBARIANTI**

NPM. 18.08.0.0296

NIRM. 2018.4.008.0231.1.000277



**INSTITUT AGAMA ISLAM TRIBAKTI (IAIT) KEDIRI  
FAKULTAS SYARIAH  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
AGUSTUS 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN DONATUR DI YATIM MANDIRI  
KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada

Institut Agama Islam Tribakti (IAIT) Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program  
Sarjana Ekonomi

Oleh

**Juli Subarianti**

NPM. 18.08.0.0296

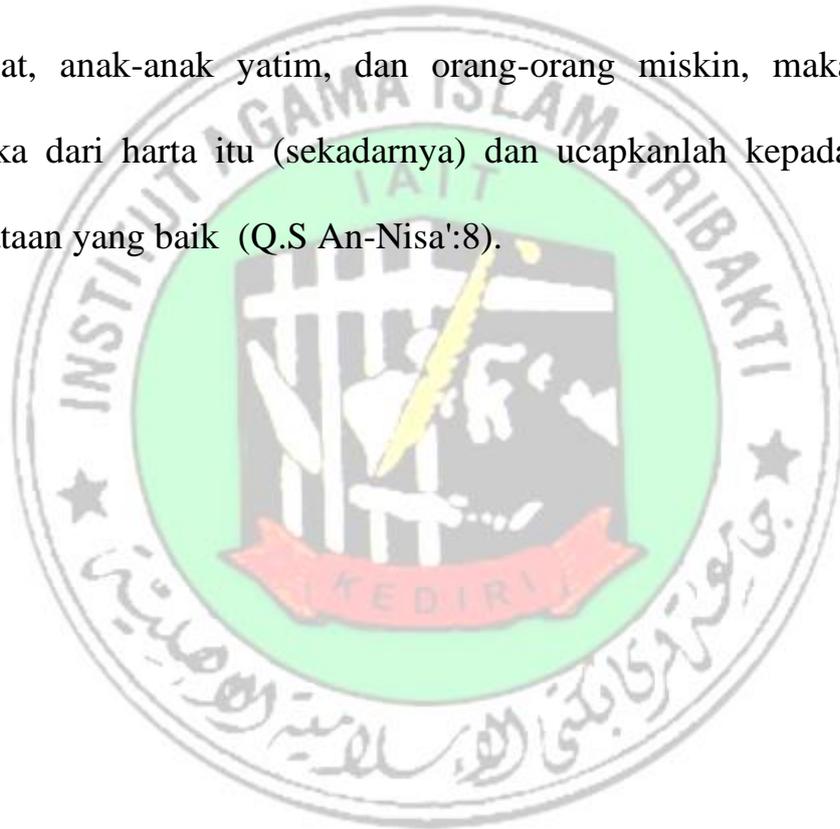
NIRM. 2018.4.008.0231.1.000277

**INSTITUT AGAMA ISLAM TRIBAKTI (IAIT) KEDIRI  
FAKULTAS SYARIAH  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
AGUSTUS 2022**

## MOTTO

وَإِذَا حَضَرَ الْقِسْمَةَ أُولُو الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينُ فَأَرْزُقُوهُمْ مِنْهُ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا

Terjemahnya: Dan apabila sewaktu pembagian itu hadir beberapa kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, maka berilah mereka dari harta itu (sekadarnya) dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang baik (Q.S An-Nisa':8).



## PERSEMBAHAN

Alkhamdulillah segala puji syukur atas kehadiran Illahi Rabbi atas seluruh nikmat yang telah diberikan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Terima kasih saya ucapkan kepada:

1. Skripsi ini adalah persembahan kecil saya untuk kedua orangtua saya. Ketika dunia menutup pintunya pada saya, ayah dan ibu membuka lengannya untuk saya. Ketika orang-orang menutup telinga mereka untuk saya, mereka berdua membuka hati untukku. Terima kasih karena selalu ada untukku.
2. K.H. Ahmad Mahin Thoha, selaku pengasuh Pondok Pesantren Putri Unit Darussalam Lirboyo Kota Kediri yang selalu mendo'akan dan memberi dukungan dalam pembuatan skripsi.
3. Terkadang saya merasa seperti tidak berada di tempat lain. Saya hanya merasa tidak ada yang bisa memahami saya. Tetapi kemudian saya ingat bahwa saya memiliki kalian, kawan. Sejujurnya saya tidak tahu apa yang akan saya lakukan tanpa kalian sahabatku. Terima kasih telah menjadi manusia terbaik di dunia.
4. Terima kasih teruntuk seluruh keluarga saya yang selalu mendukung langkah saya.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT. Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Atas rahmat-Nya serta Inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.

Sholawat dan salam semoga benantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawaumatnya dari zaman Jahiliyah menuju zaman yang terang benderang yaitu Agama Isla yang kita nantikan syafaatnya di yaumul qiyamah nanti.

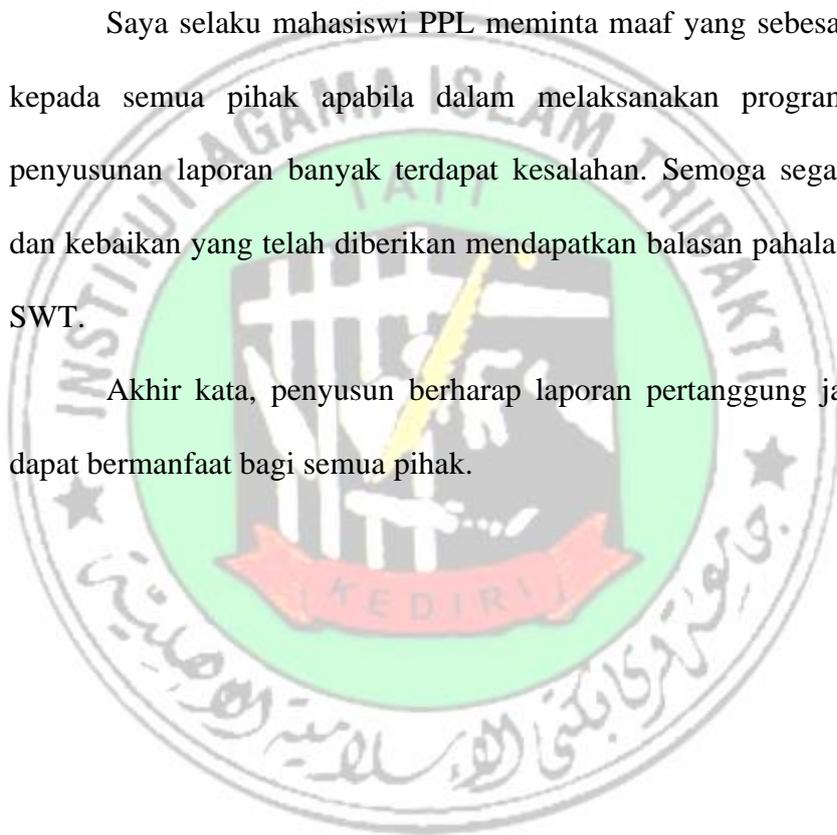
Dengan selesainya skripsi ini, tak lupa penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. K.H, Reza Ahmad Zahid, Lc., MA selaku rektor IAIT Kediri.
2. Dr. H. Ahmad Fauzi, Lc., M.H.I selaku Dekan Fakultas Syari'ah IAIT Kediri
3. Sutantri, S.E.I., M.E selaku Kaprodi Perbankan Syari'ah
4. Dr. H. Ahmad Fauzi, Lc., M.H.I selaku dosen pembimbing yang selalu memberi arahan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini hingga selesai.
5. Romo K.H Ahmad Mahin Thoha, selaku pengasuh Pondok Pesantren Putri Unit Darusslama Lirboyo Kediri.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu. Penyusun mengucapkan banyak terima kasih.

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi berbagai pihak yang berkepentingan atas masalah ini. Tidak ada kesempurnaan kecuali milik Allah SWT. Penulis sadar laporan ini sangat jauh dari sempurna. Untuk itu penulis harapkan saran dan kritik yang membangun agar kita bisa bersama-sama menjadi manusia yang berilmu yang dapat menciptakan karya-karya yang jauh lebih baik.

Saya selaku mahasiswi PPL meminta maaf yang sebesar-besarnya kepada semua pihak apabila dalam melaksanakan program maupun penyusunan laporan banyak terdapat kesalahan. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT.

Akhir kata, penyusun berharap laporan pertanggung jawaban ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.



**Lampiran 1**  
**Angket Kualitas Pelayanan**

**Petunjuk:**

Berilah jawaban atas pernyataan yang diajukan dengan menulis huruf kapital atau membubuhkan tanda ceklis pada jawaban yang telah disediakan.

A. Identitas Responden

1. Nama :.....
2. Usia :.....

B. Variabel Penelitian

Petunjuk:

1. Mulai nomor berikut ini dan seterusnya, anda dapat memilih salah satu alternatif jawaban yang paling anda anggap tepat dalam merespon pernyataan yang diberikan
2. Berilah tanda ceklis pada pilihan jawaban yang sesuai dengan kondisi yang anda terima

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Yatim Mandiri Kota Kediri memiliki ruang kerja yang nyaman dan bersih				
2	Pegawai Yatim Mandiri Kota Kediri berpenampilan rapi dan sopan				
3	Kantor Yatim Mandiri Kota Kediri berada di lokasi yang sulit dijangkau				

4	Yatim Mandiri Kota Kediri selalu melayani donatur dengan sopan				
5	Pegawai Yatim Mandiri Kota Kediri tidak bersedia menjemput donasi ke rumah para donatur				
6	Pegawai Yatim Mandiri Kota Kediri selalu teliti dalam mencatat dana yang akan diberikan oleh donatur				
7	Pegawai Yatim Mandiri Kota Kediri mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh donatur				
8	Pegawai Yatim Mandiri Kota Kediri selalu tanggap dalam menanggapi permintaan donatur				
9	Pegawai Yatim Mandiri Kota Kediri mampu memberikan solusi kepada donatur setiap ada sesuatu yang dikeluhkan				
10	Pegawai Yatim Mandiri Kota Kediri mampu menanamkan rasa kepercayaan kepada donatur				
11	Laporan yang diberikan pegawai Yatim Mandiri Kota Kediri mudah dimengerti oleh donatur				
12	Pegawai Yatim Mandiri Kota Kediri suka membedakan antar donatur				
13	pegawai Yatim Mandiri Kota Kediri selalu meninggalkan nomor telepon yang mudah di hubungi oleh donatur				
14	Pegawai Yatim Mandiri Kota Kediri selalu memberikan perhatian ketika anda sedang berbicara				
15	Pegawai Yatim Mandiri Kota Kediri terkadang marah-marah dalam melayanai donatur				
16	Dalm melayani donatur pegawai Yatim Mandiri Kota Kediri memberikan perhatian penuh kepada donatur				
17	Pegawai Yatim Mandiri Kita Kediri selalu mengabaikan jika ada keluhan dari donatur				
18	Pegawai Yatim Mandiri Kota Kediri selalu memberikan sapaan kepada donatur				

**Lampiran 2**  
**Angket Kepuasan Donatur**

**Petunjuk:**

Berilah jawaban atas pernyataan yang diajukan dengan menulis huruf kapital atau membubuhkan tanda ceklis pada jawaban yang telah disediakan.

C. Identitas Responden

3. Nama :.....

4. Usia :.....

D. Variabel Penelitian

Petunjuk:

3. Mulai nomor berikut ini dan seterusnya, anda dapat memilih salah satu alternatif jawaban yang paling anda anggap tepat dalam merespon pernyataan yang diberikan

4. Berilah tanda ceklis pada pilihan jawaban yang sesuai dengan kondisi yang anda terima

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan kinerja di Yatim Mandiri Kota Kediri				
2	saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Yatim Mandiri Kota Kediri				
3	Saya tidak puas dengan keramahan pegawai Yatim Mandiri Kota Kediri				

4	Saya merasa puas dengan profesionalitas kerja para pegawai Yatim Mandiri Kota Kediri				
5	Saya kurang puas di Yatim Mandiri Kota Kediri karena pegawainya tidak mengetahui informasi program yang sedang berjalan				
6	Saya memilih di Yatim Mandiri Kota Kediri karena memberikan kemudahan kepada para donatur untuk melakukan donasi				
7	Apabila saya ingin berdonasi maka saya akan berdonasi di Yatim Mandiri Kota Kediri				
8	Saya mengikuti program di Yatim Mandiri Kota Kediri karena di rekomendasikan oleh teman				
9	Pelayanan pegawai Yatim Mandiri Kota Kediri kurang memuaskan sehingga saya tidak merekomendasikan kepada siapapun				
10	Kondisi gedung Yatim Mandiri Kota Kediri yang kurang bersih dan nyaman				
11	Secara tidak langsung saya menilai bahwa Yatim Mandiri Kota Kediri memiliki citra yang positif dan baik				
12	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Yatim Mandiri Kota Kediri tidak sesuai dengan apa yang diharapkan				
13	Ketetapan pelaksanaan jadwal pelayanan donatur sesuai dengan yang dijanjikan				
14	Sesuai yang diharapkan, pegawai Yatim Mandiri Kota Kediri selalu menjaga privasi para donatur				
15	Pegawai Yatim Mandiri Kota Kediri tidak menyampaikan informasi apabila ada hal penting				

### Lampiran 3

#### Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
X1	2	4	1	4	2	1	1	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
X2	1	3	2	4	1	1	1	4	2	2	2	3	3	3	4	2	4	3
X3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3
X4	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	4	4	2	4	2	3	4	3
X5	2	4	3	4	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
X6	1	3	2	4	3	3	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3
X7	2	4	3	4	2	1	2	4	1	1	1	4	4	4	3	3	4	1
X8	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
X9	1	4	1	4	1	1	2	4	2	2	2	2	2	4	3	1	1	2
X10	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
X11	1	4	1	4	1	1	1	4	1	1	3	4	4	4	4	3	3	4
X12	2	4	2	4	3	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4
X13	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
X14	1	3	2	4	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
X15	4	4	4	1	1	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
X16	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2	3	4	3
X17	1	3	4	4	1	1	1	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4
X18	1	3	1	4	1	1	1	3	3	3	2	1	3	4	3	1	3	4
X19	1	4	3	4	1	1	2	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	2
X20	2	3	3	4	2	2	2	4	2	2	3	4	4	2	4	4	4	2
X21	2	4	2	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3
X22	1	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	4	3	3	3	4	4	1
X23	2	3	4	4	2	2	3	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4
X24	2	4	4	4	2	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
X25	1	4	3	4	1	1	1	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4
X26	2	3	2	4	2	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
X27	2	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
X28	1	4	3	4	2	2	2	4	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3
X29	1	4	3	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3	3	2
X30	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	4	4	3	3	4	2

## Lampiran 4

### Hasil Kuesioner Kepuasan Donatur

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Y1	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Y2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
Y3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
Y4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4
Y5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
Y6	2	1	1	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
Y7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Y8	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
Y9	4	2	2	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	4
Y10	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Y11	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
Y12	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4
Y13	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Y14	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
Y15	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Y16	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4
Y17	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Y18	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Y19	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
Y20	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
Y21	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3
Y22	3	1	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2
Y23	3	2	3	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	2
Y24	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
Y25	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3
Y26	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
Y27	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
Y28	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
Y29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
Y30	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	1	3

## Riwayat Hidup

Juli Subarianti lahir di Lubuk Mandarsah pada tanggal 13 Juli 2000, anak ke-2 dari Bapak Bonito dan Ibu Sugini yang beralamatkan di Dsun.Tanjung Beringin Dsa.Lubuk Mandarsah Kec.Tengah Ilir Kab.Tebo Jambi. Saat ini relah menyelesaikan (S-1) Jurusan Perbankan Syari'ah Fakultas Syari'ah Institut Agama Islma Tribakti (IAIT) Kediri.

Riwayat Pendidikan pada SD Negeri 165 Sumber Arum tamat pada tahun 2012;;MTS Hidayatul Muftadi-in Kec.Rimbo Ulu Kab.Tebo Jambi tamat pada tahun 2015; MA Hidayatul Muftadi-in Kec.Rimbo Ulu Kab.Tebo Jambi tamat pada tahun 2018; gelar Sarjana Ekonomi (S.E) S1 Perbankan Syari'ah tamat pada tahun 2022 IAIT Kediri.



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Juli Subarianti

NPM : 180800296

NIRM : 2018.4.008.0231.1.000277

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benarbenar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau fikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiat, maka saya bersedia menerrima sanksi atas perbuatan tersebut.