

ABSTRAK

JULI SUBARIANTI. 2022: *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Donatur Di Yatim Mandiri Kota Kediri”*, Perbankan Syari’ah, Syari’ah, IAIT Kediri, Dosen Pembimbing Dr. H. Ahmad Fauzi, Lc., M.H.I

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan

Kualitas peayanan berpengaruh terhadap persepsi donatur uang berperan menciptakan kepuasan donatur. Yatim Mandiri merupakan salah satu lembaga amil zakat terbesar di Indonesia, sedangkan Yatim Mandiri Kota Kediri sudah berusia 14 tahun, tentunya sudah memiliki pengalaman dan sepak terjang dengan donatur zakat terutama bidang kualias pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Yatim Mandiri Kota Kediri seta ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur di Yatim Mandiri Kota Kediri.

Penelitian ini dilakuukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Sumber data diperoleh dari hasil angket yang disebarkan pada 30 donatur rutin Yatim Mandiri Kota Kediri. Teknik analisa dilakukan dengan cara analisis uji koefisien regresi. Signifikansi kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur di Yatim Mandiri Kota Kediri.

Dari hasil penelitian disebutkan nilai signifikansi sebesar $0,370 > 0,05$ yang artinya H_a ditolak dan H_o diterima. Dengan data tersebut dinyatakan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur di Yatim Mandiri Kota Kediri.