



**ANALISIS LOYALITAS DONATUR  
PADA LEMBAGA DOMPET DHUAFAN**

**TESIS**

**MALIYANA      1710121012**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2021**



**ANALISIS LOYALITAS DONATUR  
PADA LEMBAGA DOMPET DHUAFI**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Magister Manajemen**

**MALIYANA      1710121012**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2021**

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Maliyana

NIM : 1710121012

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 5 Februari 2021

Yang Menyatakan,



Maliyana

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maliyana  
NIM : 1710121012  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Magister Manajemen  
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tesis saya yang berjudul:

### **Analisis Loyalitas Donatur Pada Yayasan Dompot Dhuafa**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 5 Februari 2021

Yang menyatakan,



Maliyana

# TESIS

## ANALISIS LOYALITAS DONATUR PADA YAYASAN DOMPET DHUAFa

*Dipersiapkan dan disusun oleh:*

**MALIYANA 1910121039**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 11 Februari 2021  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



**Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M., MOS., CPM.**  
Ketua Penguji



**Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E., M.M.**  
Pembimbing I



**Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP.**  
Pembimbing II (Pembimbing)



**Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS.**  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Dr. Miguna Astuti, S.Si., MM., MOS., CPM.**  
Kaprosdi Magister Manajemen

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 11 Februari 2021

# **ANALYSIS OF DONOR LOYALTY AT DHUAFA WALLET INSTITUTIONS**

**By Maliyana**

## ***Abstract***

*The research objective is to analyze the factors that are predictors of donor loyalty from the perspective of promotion and service quality with trust as mediation, then apply it to Dompot Dhuafa. A quantitative approach is applied in research by establishing a design of causality. There were 100 donors as the research sample who were determined by purposive sampling technique. Partial Least Square analysis was applied to test the defab hypothesis with the help of the SmartPLS version 3.0 program. The results of the analysis show that: (1) Service quality can significantly increase the trust and loyalty of Dompot Dhuafa donors, (2) Promotion can significantly increase the trust and loyalty of Dompot Dhuafa donors, (3) Trust can increase the loyalty of Dompot Dhuafa donors significantly, and (4) Trust mediates the effect of service quality and promotion on the loyalty of Dompot Dhuafa donors.*

**Keywords:** *Service Quality, Promotion, Trust, Loyalty*

# **ANALISIS LOYALITAS DONATUR PADA LEMBAGA DOMPET DHUAFA**

**Oleh Maliyana**

## **Abstrak**

Tujuan penelitian yaitu menganalisis faktor yang menjadi prediktor loyalitas donatur dari perspektif promosi dan kualitas pelayanan dengan kepercayaan sebagai mediasi, kemudian diaplikasikan pada Dompot Dhuafa. Pendekatan kuantitatif diterapkan dalam penelitian dengan menetapkan desain kausalitas. Terdapat 100 donatur sebagai sampel penelitian yang ditentukan dengan teknik purposive sampling. Analisis Partial Least *Square* diaplikasikan untuk menguji hipotesis deffab bantuan program SmartPLS versi 3.0. Hasil analisis menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas donator Dompot Dhuafa secara signifikan, (2) Promosi dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas donator Dompot Dhuafa secara signifikan, (3) Kepercayaan dapat meningkatkan loyalitas donator Dompot Dhuafa secara signifikan, dan (4) Kepercayaan memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas donator Dompot Dhuafa.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepercayaan, Loyalitas



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971

Laman : [www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id), e-mail : [febupnvj@upnvj.ac.id](mailto:febupnvj@upnvj.ac.id)

**BERITA ACARA SIDANG TESIS**  
**SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

Telah dilaksanakan Sidang Tesis dihadapan Tim pada hari **Jumat** tanggal **11 Februari 2021**, telah dilaksanakan Ujian Tesis bagi mahasiswa :

Nama : Maliyana  
NIM : 1710121012  
Program : Manajemen S2

Dengan judul tesis sebagai berikut :

**“Analisis Loyalitas Donatur Pada Yayasan Dompot Dhuafa”**

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus/Tidak Lulus**\*)

**Penguji**

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M., MOS., CPM.	Ketua Penguji	1)
2	Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E., MM.	Penguji / Pembimbing I *)	2)
3	Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP.	Sekretaris / Pembimbing 2 **)	3)

**Keterangan :**

\*) Dosen Pembimbing 1

\*\*) Dosen Pembimbing 2

Jakarta, 11 Februari 2021

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kaprodi. Manajemen S2.

Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M., MOS, CPM



## **PRAKATA**

*Alhamdulillahirabbil'alamin.* Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan studi pada program studi Manajemen Universitas Pembangunan Veteran Jakarta. Penulisan tesis yang melalui serangkaian proses panjang ini tak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dorongan sejumlah pihak. Dengan dukungan mereka membuat penulis berpacu untuk menyelesaikan studi ini. Berkat mereka penulis merasa semangat dan tidak merasa sendirian. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada: Ibu Dr. Alfatih S Manggabarani, SE, MSi dan Bapak Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP. selaku dosen pembimbing. Ibu Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M., MOS., CPM. selaku kaprodi Magister Manajemen yang tidak bosan menyemangati penulis. Seluruh Dosen pengajar di Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan dosen penguji yang tidak bosan memberikan masukan dan saran yang bermanfaat. Suami dan anak-anak serta Ibunda saya, terima kasih untuk doa dan dukungannya. Rekan kerja di Dompot Dhuafa yang begitu pengertian jika saya sedang menyelesaikan penulisan ini. Para Donatur Dompot Dhuafa yang telah menyediakan waktunya untuk mengisi kuesioner dan menjadi responden penulis. Seluruh teman-teman angkatan 85 Magister Manajemen, Pak Arif, Mba Ika, Akbar, bang Ronald, Dimas, Irwan, Mba Dwi, si cantik Cindy, Ulfa, Tia, untuk kekompakan selama kita belajar dan dukungannya bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Semoga silaturahmi kita tetap terjaga dimanapun kita berada. Seluruh pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang secara tidak langsung membantu penulis menyusun tesis ini.

Jakarta, 11 Februari 2021

Maliyana

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA SIDANG TESIS</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1      Latar Belakang .....	1
I.2      Pembatasan Masalah .....	6
I.3      Perumusan Masalah.....	6
I.4      Tujuan Penelitian.....	7
I.5      Manfaat Hasil Penelitian .....	7
<b>BAB II     TELAAH PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
II.1     Penelitian Terdahulu .....	9
II.2     Kajian Teori.....	14
II.2.1   Loyalitas Donatur .....	14
II.2.2   Kepercayaan .....	16
II.2.3   Kualitas Pelayanan .....	19
II.3     Kerangka Penelitian .....	24
II.3.1   Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan .....	24
II.3.2   Promosi terhadap Kepercayaan .....	25
II.3.3   Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Donatur .....	25
II.3.4   Promosi terhadap Loyalitas Donatur .....	26
II.3.5   Kepercayaan terhadap Loyalitas Donatur .....	26
II.4     Hipotesis Penelitian.....	27
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
III.1    Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	29
III.1.1   Definisi Operasional.....	29
III.1.2   Pengukuran Variabel .....	30
III.2    Populasi dan Sampel .....	32
III.2.1   Populasi .....	32
III.2.2   Sampel.....	32
III.3    Teknik Pengumpulan Data .....	33
III.4    Teknik Analisis Data.....	33

III.4.1	<i>Outer Model</i> .....	35
III.4.2	<i>Inner Model</i> .....	36
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>39</b>
IV.1	Deskripsi Obyek Penelitian .....	39
IV.1.1	Deskripsi Dompok Dhuafa .....	39
IV.1.2	Data Penelitian .....	39
IV.1.3	Karakteristik Responden .....	40
IV.3	Analisis Data Deskriptif Persepsi Responden .....	41
IV.3.1	Kualitas Pelayanan (X1) .....	42
IV.3.2	Promosi (X2) .....	42
IV.3.3	Kepercayaan (Y1) .....	43
IV.3.4	Loyalitas Donatur (Y2) .....	44
IV.4	Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	45
IV.4.1	Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	45
IV.3.2	Evaluasi Inner Model .....	47
IV.4	Pembahasan .....	51
IV.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Donatur .....	51
IV.4.2	Pengaruh Promosi terhadap Kepercayaan Donatur .....	52
IV.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Donatur .....	52
IV.4.4	Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Donatur .....	53
IV.4.5	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Donatur .....	54
IV.4.6	Pengaruh Tidak Langsung .....	55
IV.5	Keterbatasan Penelitian .....	56
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>57</b>
V.1	Simpulan .....	57
V.2	Implikasi Manajerial .....	58
V.3	Saran .....	58
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>59</b>
	<b>RIWAYAT HIDUP</b>	
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Perolehan Ziswaf Dompot Dhuafa .....	4
Tabel 2.	Operasional Variabel Loyalitas Donatur .....	30
Tabel 3.	Operasional Variabel Kepercayaan .....	30
Tabel 4.	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan .....	31
Tabel 5.	Operasional Variabel Promosi .....	31
Tabel 6.	Deskripsi Subjek Penelitian .....	40
Tabel 7.	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan .....	42
Tabel 8.	Deskripsi Data Variabel Promosi .....	43
Tabel 9.	Deskripsi Data Variabel Kepercayaan .....	44
Tabel 10.	Deskripsi Data Variabel Loyalitas Donatur .....	44
Tabel 11.	Evaluasi Validitas Konvergen .....	45
Tabel 12.	Evaluasi Validitas Diskriminan .....	46
Tabel 13.	Evaluasi Validitas Diskriminan .....	46
Tabel 14.	Evaluasi Reliabilitas Konstruk .....	47
Tabel 15.	Evaluasi R <i>Square</i> .....	47
Tabel 16.	<i>Path Coefficients</i> .....	50
Tabel 17.	Pengaruh Tidak Langsung .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengumpulan Zakat Nasional (Milyar Rupiah) .....	2
Gambar 2. Kerangka Konseptual .....	27
Gambar 3. Kerangka Model Struktural.....	35
Gambar 4. Logo Dompot Dhuafa.....	39
Gambar 5. Deskripsi Subjek Penelitian .....	41
Gambar 6. <i>Output</i> Model dengan Metode PLS <i>Bootstrapping</i> .....	49
Gambar 7. <i>Output</i> Model dengan Metode PLS Algorithm .....	50

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabulasi Data
- Lampiran 3. Analisis Frekuensi
- Lampiran 4. Analisis PLS
- Lampiran 5. Hasil Turnitin