

## **ABSTRAK**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Transaransi Terhadap Loyalitas Donatur di LAZISMU Pamekasan**

Kualitas pelayanan sangat dibutuhkan dalam sebuah perusahaan maupun organisasi, karena tanpa adanya pelayanan yang baik, sikap yang ramah dan santun, maka tidak akan ada nasabah atau masyarakat yang mau mendukung perusahaan ataupun organisasi yang sudah kita bangun. Begitu juga adanya transparansi sangat dibutuhkan dalam sebuah perusahaan ataupun lembaga, karena dengan adanya transparansi masyarakat akan percaya terhadap operasional perusahaan baik dari keuangan ataupun yang lainnya dan hal ini juga akan berpengaruh terhadap loyalitas masyarakat. Ketika masyarakat sudah merasa puas terhadap sebuah perusahaan ataupun lembaga, maka masyarakat akan melakukan transaksi secara berulang-ulang sehingga terjadi yang namanya loyalitas. Jika dapat membentuk sebuah loyalitas maka perusahaan ataupun lembaga akan mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan: 1) Pengaruh kualitas pelayanan dan transparansi secara parsial terhadap loyalitas donatur di LAZISMU Pamekasan. 2) Pengaruh kualitas pelayanan dan transparansi secara simultan terhadap loyalitas donatur di LAZISMU Pamekasan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik penyebaran kuesioner. Subjek penelitian menggunakan sampel sebanyak 92 donatur yang diperoleh dari perhitungan rumus slovin. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan dua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan transparansi dan satu variabel dependen yaitu loyalitas donatur. Analisis penelitian ini menggunakan SPSS 18.0.

Dari analisis diperoleh kesimpulan bahwa, 1) kualitas pelayanan dan transparansi secara parsial tidak berpengaruh yang signifikan terhadap loyalitas donatur di LAZISMU Pamekasan dengan analisis uji T diperoleh variabel ( $X_1$ )  $t_{hitung} = 1,189 \leq t_{tabel} = 1,98698$  atau  $sig. = 0,237 \geq 0,05$  dan variabel ( $X_2$ )  $t_{hitung} = 1,334 \leq t_{tabel} = 1,98698$  atau  $sig. = 0,186 \geq 0,05$ , Berdasarkan hasil tersebut, maka  $H_a$  ditolak. 2) analisis uji F menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan transparansi ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas donatur di LAZISMU Pamekasan dengan analisis uji F diperoleh hasil  $F_{hitung} = 10,590 \geq F_{tabel} = 3,95$  atau nilai  $sig = 0,000 \leq 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut, maka  $H_a$  diterima.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Transaransi, dan Loyalitas

## **ABSTRACT**

### **The Effect of Service Quality and Transparency on Donature Loyalty in LAZISMU Pamekasan**

Quality of service is needed in a company or organization, because without good service, friendly and polite attitude, there will be no customers or people who want to support the company or organization that we have built. Likewise, transparency is very much needed in a company or institution, because with transparency the public will trust the company's operations both financially or otherwise and this will also affect community loyalty. When the community is satisfied with a company or institution, the community will carry out transactions repeatedly so that there is such a thing as loyalty. If you can form a loyalty then the company or institution will get results that are as expected.

This study aims to explain: 1) The effect of service quality and transparency partially on donor loyalty at LAZISMU Pamekasan. 2) Simultaneous influence of service quality and transparency on donature loyalty at LAZISMU Pamekasan. This type of research is quantitative. Data collection methods in this study used questionnaire distribution techniques. The research subjects used a sample of 92 donatures obtained from the calculation of Slovin formula. The collected data were analyzed using multiple linear regression analysis with two independent variables namely service quality and transparency and one dependent variable, donature loyalty. The analysis of this study uses SPSS 18.0.

From the analysis it was concluded that, 1) service quality and transparency partially had no significant effect on donature loyalty in LAZISMU Pamekasan with the T test analysis obtained variable (X1)  $t_{count} = 1.189 \leq t_{table} = 1.98698$  or  $sig. = 0.237 \geq 0.05$  and variable (X2)  $t_{count} = 1.334 \leq t_{table} = 1.98698$  or  $sig. = 0.186 \geq 0.05$ , Based on these results,  $H_a$  is rejected. 2) analysis of the F test shows that simultaneous service quality (X1) and transparency (X2) have a positive and significant effect on donature loyalty at LAZISMU Pamekasan with the F test analysis obtained the results of  $F_{count} = 10,590 \geq F_{table} = 3.95$  or  $sig = 0,000 \leq 0.05$ . Based on these results,  $H_a$  is accepted.

**Keyword :Service Quality, Transparency and Loyalty**