

ABSTRAK

PENGARUH ISLAMIC CORPORATE GOVERNANCE, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS DONATUR DI NU CARE LAZISNU KOTA KEDIRI

NU Care Lazisnu Kota Kediri merupakan salah satu lembaga yang bergerak dalam penyaluran zakat, infaq, dan sedekah. Sebuah lembaga perlunya terdapat prinsip – prinsip yang diikuti seperti *islamic corporate governance*. Muslim diajarkan dalam memberikan sebagian harta kita untuk diberikan kepada yang membutuhkan. Pelayanan suatu lembaga pastinya salah satu hal yang dinilai dari suatu lembaga untuk donatur tetap melakukan transaksi di lembaga tersebut. Kepuasan yang didapat dari bertransaksi di suatu lembaga dapat menumbuhkan loyalitas terhadap suatu lembaga untuk terus bertransaksi di lembaga tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah *islamic corporate governance*, kualitas pelayanan, dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas donatur di NU Care Lazisnu Kota Kediri.

Penelitian menggunakan metode kuantitatif, variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *islamic corporate governance* (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kepuasan (X3) terhadap loyalitas donatur (Y). Penelitian ini menggunakan beberapa metode dalam penyelesaiannya yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi r^2 , dan uji hipotesis. Menyebarkan kuisioner kepada 60 donatur di NU Care Lazisnu Kota Kediri.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *islamic corporate governance*, kualitas pelayanan, dan kepuasan berpengaruh secara simultan atau bersamaan terhadap loyalitas donatur dengan nilai $F_{hitung} 8,062 > \text{nilai } F_{tabel} 2,73$. Hasil uji T *islamic corporate governance* tidak berpengaruh terhadap loyalitas donatur $0,424 > 0,05$. Hasil uji T kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas donatur $0,153 > 0,05$. Hasil uji T kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas donatur $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : *Islamic Corporate Governance*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF ISLAMIC CORPORATE GOVERNANCE, SERVICE QUALITY, AND SATISFACTION ON DONATOR LOYALTY AT NU CARE LAZISNU KEDIRI CITY

NU Care Lazisnu Kediri City is an institution engaged in the distribution of zakat, infaq and alms. An institution needs to have principles that are followed such as Islamic corporate governance. Muslims are taught to give some of our wealth to be given to those in need. The service of an institution is definitely one of the things that is assessed by an institution for donors to continue to carry out transactions at that institution. Satisfaction obtained from transacting at an institution can foster loyalty to an institution to continue making transactions at that institution. This study aims to determine whether Islamic corporate governance, service quality, and satisfaction affect donor loyalty at NU Care Lazisnu, Kediri City.

The research uses quantitative methods, the variables used in this study are Islamic corporate governance (X1), service quality (X2), and satisfaction (X3) on donor loyalty (Y). This study uses several methods in its completion, namely validity test, reliability test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, test the coefficient of determination r^2 , and test the hypothesis. Distributing questionnaires to 60 donors at NU Care Lazisnu, Kediri City.

The results of this study indicate that Islamic corporate governance, service quality, and satisfaction simultaneously influence donor loyalty with an Fcount value of $8.062 > F_{table}$ value of 2.73. The results of the Islamic corporate governance T test have no effect on donor loyalty $0.424 > 0.05$. The results of the T-test for service quality have no effect on donor loyalty $0.153 > 0.05$. Satisfaction t-test results affect donor loyalty $0.000 < 0.05$.

Keywords: Islamic Corporate Governance, Service Quality, Satisfaction