

ABSTRAK

Shalsabila Azzahra, **“Pengaruh Program Pemberdayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Donatur Melalui Kepuasan Donatur Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Donatur di LAZNAS PPPA Daarul Qur’an Perwakilan Jawa Barat)”**.

Untuk mengatasi kemiskinan, ekonomi Islam mewajibkan mereka yang miskin untuk bekerja keras, dan orang kaya membantu mereka yang miskin melalui zakat, infak, dan shadaqah. LAZNAS PPPA Daarul Qur'an adalah lembaga amil zakat nasional yang secara profesional, akuntabel, dan jujur mengelola zakat, infak, dan shadaqah. Karenannya, peran lembaga tersebut dalam memberikan layanan terbaik kepada para donatur, untuk pengelolaan dana zakat, infaq, dan shadaqah maka akan tumbuh terus berkembang melalui program pemberdayaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh program pemberdayaan, kualitas pelayanan, kepuasan donatur, dan loyalitas donatur di PPPA Daarul Qur'an perwakilan Jawa Barat. Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) memiliki peran penting dalam penyebaran dana zakat untuk mengurangi ketidaksamaan sosial. Tinjauan literatur menunjukkan bahwa kerangka teori penelitian menghubungkan program pemberdayaan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan faktor independen yang mempengaruhi kepuasan donatur. Kepuasan donatur berdampak pada loyalitas donatur sebagai variabel mediasi. Model penelitian ini menjelaskan bagaimana kepuasan donatur dipengaruhi oleh program pemberdayaan, kualitas layanan, dan loyalitas donatur.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis dengan pendekatan *explanatory research* dan jenis penelitian kuantitatif. Dengan menggunakan model struktural (inner model) dan model pengukuran (outer model), uji statistik digunakan untuk mengukur pengaruh program pemberdayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas donatur. Sampel terdiri dari seratus donatur yang dipilih secara purposive berdasarkan kriteria tertentu. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner dievaluasi dengan metode Partial Least Square (PLS).

Berdasarkan analisis menggunakan Smart PLS 4, penelitian menemukan bahwa program pemberdayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan donatur dengan $p\text{-value} = 0.299$ meskipun memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur dengan $p\text{-value} = 0.022$. Kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan donatur dengan $p\text{-value} = 0.000$, dan juga terhadap loyalitas donatur $p\text{-value} = 0.042$. Pengaruh kepuasan donatur terhadap loyalitas donatur signifikan dengan $p\text{-value} = 0.048$, tetapi pengaruh program pemberdayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas donatur yang dimediasi oleh kepuasan donatur tidak signifikan dengan $p\text{-value} = 0.336$, kualitas pelayanan $p\text{-value} = 0.068$.

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa program pemberdayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur, tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan donatur. Sebaliknya, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas donatur. Meskipun kepuasan donatur berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, mediasi kepuasan terhadap pengaruh program pemberdayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas donatur tidak signifikan secara statistik.