

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Balakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Hasil Penelitian	13
E. Kerangka Pemikiran	14
F. Hipotesis.....	20
G. Hasil Penelitian Terdahulu	22
BAB II LANDASAN TEORI	33
A. Landasan Teori.....	33
1. Zakat.....	34
2. Manajemen Zakat.....	37
3. Program Pemberdayaan.....	37
a. Definisi Program Pemberdayaan.....	38
b. Program Pemberdayaan pada Lembaga Amil Zakat.....	39
c. Indikator Keberhasilan Program Pemberdayaan.....	42
4. Kualitas Layanan.....	44
a. Definisi Kualitas Layanan.....	44
b. Indikator Kualitas Layanan.....	48
c. Kualitas Layanan dalam Islam.....	49
5. Kepuasan Donatur/Pelanggan	55
a. Definisi Kepuasan	55
b. Indikator Kepuasan	56
c. Kepuasan Pelanggan dalam Islam.....	58
6. Loyalitas Donatur/Pelanggan	67
a. Definisi Loyalitas	67

b. Indikator Loyalitas	69
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas.....	70
d. Loyalitas dalam Islam	72
B. Hubungan Antar Variabel	74
a. Hubungan Variabel Program Pemberdayaan dan Kepuasan Donatur.....	74
b. Hubungan Variabel Kualitas Layanan dan Kepuasan Donatur.....	76
c. Hubungan Variabel Kepuasan Donatur dan Loyalitas Donatur.....	77
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	78
A. Metode Penelitian.....	78
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	78
C. Jenis dan Sumber Data	80
D. Variabel Penelitian	81
1. Uji Validitas	87
2. Uji Reliabilitas	88
E. Teknik Analisis Data	89
1. Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	90
2. Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	91
F. Tempat dan Waktu Penelitian	92
BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN	93
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	93
1. Sejarah Berdirinya PPPA Daarul Qur'an.....	93
2. Visi dan Misi PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.....	96
3. Struktur Organisasi PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat	97
4. Deskripsi Responden.....	97
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia/Umur	98
6. Distribusi Jawaban Responden	100
B. Analisis Penelitian.....	105
1. Uji Validitas Indikator Variabel.....	105
2. Uji Validitas Kovergen Variabel Program Pemberdayaan.....	106
3. Uji Validitas Kovergen Variabel Kualitas Layanan.....	108
4. Uji Validitas Kovergen Variabel Kepuasan Donatur.....	110
5. Uji Validitas Kovergen Variabel Loyalitas Donatur.....	111
6. Uji Validitas Variabel	113
7. Uji Realibilitas	114
8. Hasil Pengujian Asumsi Linieritas.....	116
9. Uji Inner Model (Evaluasi Model Struktural).....	116

10. Pengujian Hipotesis Langsung	118
11. Pengujian Pengaruh Tidak Langsung	120
C. Hasil dan Pembahasan.....	121
1. Pengaruh Program Pemberdayaan Terhadap Kepuasan Donatur Di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.....	121
2. Pengaruh Program Pemberdayaan Terhadap Loyalitas Donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.....	124
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.....	126
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.....	128
5. Pengaruh Kepuasan Donatur Terhadap Loyalitas Donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.....	130
6. Program Pemberdayaan Terhadap Loyalitas Donatur yang dimediasi oleh Kepuasan Donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.....	132
7. Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Donatur yang dimediasi oleh Kepuasan Donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat	134
BAB V PENUTUP.....	136
A. Kesimpulan.....	136
B. Saran.....	137
DAFTAR PUSTAKA	140
LAMPIRAN-LAMPIRAN	152
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	152



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Donasi di PPPA Daarul Qur'an 2022-2023	6
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Donatur PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat	7
Tabel 1.3 Ringkasan Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Skala Penilaian Donatur.....	81
Tabel 3.2 Penentuan Variabel Dependen dan Utama.....	85
Tabel 3.3 Definisi Operasional dan Variabel.....	86
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	98
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia/Umur	98
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	99
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	99
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Program Pemberdayaan	100
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	102
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepuasan Donatur.....	103
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Loyalitas Donatur.....	104
Tabel 4.9 Skor Outer Loadings	106
Tabel 4.10 Skor AVE dan Communality	113
Tabel 4.11 Skor Cronbachs Alpha dan Composite Reliability	115
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Asumsi Linieritas.....	116
Tabel 4.13 Nilai R Square	117
Tabel 4.14 Tabel Pengujian Hipotesis	118
Tabel 4.15 Indirect Effects	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat...	97
Gambar 4.2 Uji Validitas Konvergen Variabel Program Pemberdayaan	107
Gambar 4.3 Uji Validitas Konvergen Variabel Kualitas Pelayanan	108
Gambar 4.4 Uji Validitas Konvergen Variabel Kepuasan Donatur	110
Gambar 4.5 Uji Validitas Konvergen Variabel Loyalitas Donatur	112



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Perkembangan Penghimpunan Dana Zakat Infaq Shadaqah di LAZNAS PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat	5
Grafik 1.2 Jenis Donasi 2023	6
Grafik 1.3 Perbandingan Donatur tahun 2022-2023	8
Grafik 1.4 Mini Riset Donatur di LAZNAS PPPA Daarul Qur'an	10

