

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya LAZIS AL HAROMAIN

LAZIS Al Haromain lahir pada tahun 2001 dengan nama Lembaga Dana Sosial AL Islah. Ia kemudian berubah menjadi LAZ Al Haromain setelah bergabung dengan Yayasan Al Haromain pada tahun 2002. Guna memperluas ruang geraknya, LAZ Al Haromain berubah nama menjadi LAZIS Al Haromain sejak 2003 hingga sekarang. Pada tahun 2008, LAZIS Al Haromain mendapatkan pengesahan dari Dinas Sosial Kota Surabaya dengan SK Dinsos No. 460/1178/436.5.13/2008.

LAZIS Al Haromain atau Lembaga Amil Zakat Infaq Shodaqoh Al Haromain adalah lembaga yang menghimpun dan mendistribusikan dana Zakat, Infaq, Shodaqoh, dan Wakaf serta dana sosial untuk menopang pendanaan dakwah yang meliputi pengembangan pesantren, penugasan da'i, beasiswa santri, bantuan yatim dan dhuafa, pemberdayaan ekonomi, bantuan sosial kemanusiaan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Dengan motto “Bersama Meraih Kemuliaan”, LAZIS Al Haromain selalu berkomitmen untuk menggalang kebersamaan umat dalam upaya menggapai kemuliaan, yakni kejayaan Islam, melalui gerakan sadar zakat dan optimalisasi program penghimpunan dana ZIS serta berkomitmen untuk selalu menjunjung tinggi keamanan, transparansi, serta akuntabilitas dalam

pendistribusian dana ZIS kepada yang berhak menerima dan untuk berbagai kepentingan dakwah.

2. Visi, Missi dan Tujuan

- a. Visi LAZIS Al Haromain adalah menjadi lembaga pengelola dana Zakat, Infaq, Shodaqoh, Wakaf, dan sosial yang terpercaya, transparan, dan akuntabel dalam mewujudkan kesejahteraan umat.
- b. Misi LAZIS Al Haromain adalah:
 - 1) Melakukan gerakan penyadaran ZIS, wakaf, dan dana sosial untuk kesejahteraan umat.
 - 2) Melakukan optimalisasi pengumpulan dan pendayagunaan ZIS, wakaf, dan dana sosial untuk berbagai kegiatan pendidikan dan dakwah.
- c. Tujuan LAZIS Al Haromain adalah:
 - 1) Memberikan daya dukung pendanaan dakwah, pemberdayaan ekonomi umat, dan peningkatan kualitas sumber daya umat.
 - 2) Membangun dan membina kemandirian pesantren, yatim, dan duafa .
 - 3) Mewujudkan lembaga pengelola ZISWAFSOSIAL yang mengedepankan manajemen peningkatan mutu.

3. Program LAZIS Al Haromain

a. Layanan Donatur:

- 1) DASI (Da'i Untuk Instansi)

Yaitu pengiriman da'i atau ustadz untuk mengisi pengajian atau pelatihan dan training di instansi- instansi.

2) KAJI (Kajian Keislaman)

Kegiatan pengajian, training atau pelatihan keislaman untuk donatur dan masyarakat umum dengan materi kajian kitab kuning, keluarga sakinah, Tahsin Qur'an, tafsir tematik dan training sholat khusyu'.

3) LAKHIZ (Layanan konsultasi dan hitung zakat)

Melayani konsultasi dalam menghitung zakat penghasilan, zakat kekayaan dan segala sesuatu yang terkait dengan zakat, infaq dan shodaqoh.

4) Road show dakwah

Pengiriman da'i atau ustadz untuk mengisi pengajian di mushollah, masjid dan pengajian-pengajian.

b. Distribusi Donasi (ZIS, WAKAF, SOSIAL/CSR)

1) PSD (Pembangunan Sentra Dakwah)

Penyaluran dana untuk pembangunan pusat-pusat dakwah, sebagai tempat pengajian dan pengembangan agama islam.

2) PESAT (Pengembangan Pesantren)

Penyaluran dana untuk mendukung aktifitas kegiatan pesantren (fisik dan non fisik).

3) D3 (Dana Dakwah Da'i)

Penyaluran dana untuk mendukung aktifitas kegiatan dakwah para da'i atau ustadz-ustadz didaerah yang membutuhkan.

4) GOTAS (Gerakan Orang Tua Asuh Santri)

Pemberian bantuan dana untuk kebutuhan santri dhuafa dipondok pesantren.

5) SATIFA (Sayangi Yatim Dhuafa)

Penyaluran dana untuk anak yatim dan dhuafa dalam bentuk bantuan biaya hidup, beasiswa sekolah, biaya pengobatan dan pembekalan ketrampilan hidup.

6) (Bina Pendidikan)

Penyaluran dana untuk biaya pendidikan dalam bentuk sarana dan prasarana pendidikan dan pengembangan SDM pendidikan.

7) BIRU (Bakti Untuk Guru)

Penyaluran bantuan dana untuk guru dalam bentuk tunjangan kesehatan dan pelatihan guru.

8) BILAF (Bina Muallaf)

Penyaluran dana untuk pembinaan muallaf (orang baru masuk islam) dalam bentuk bantuan biaya hidup muallaf, buku-buku islam dan perlengkapan ibadah.

9) TABAH (Tanggap Musibah)

Penyaluran bantuan untuk korban bencana alam dan santunan musibah.

10) SOSMAS (Sosial Kemasyarakatan)

Penyaluran bantuan untuk kegiatan sosial kemasyarakatan seperti bantuan hidup fakir miskin dan orang yang tertimpa musibah.

11) Inbuks (Infaq Barang Untuk Sabilillah)

Infaq dalam bentuk barang bekas elektronik dan non elektronik yang diberdayakan untuk dakwah fi sabilillah.

4. Tugas pokok dan fungsi

a. Direktur

Mempunyai tugas pokok melakukan tugas kepemimpinan dan manajemen LAZIS Al Haromain. Fungsi direktur adalah:

- 1) Membuat arahan program strategis jangka pendek (satu tahun), menengah (tiga tahun) dan panjang (lebih dari lima tahun).
- 2) Melakukan perekrutan, kontrol, dan pengawasan serta pembinaan staf dan karyawan.
- 3) Membuat keputusan-keputusan strategis untuk pengembangan LAZIS Al Haromain.
- 4) Melakukan kontrol dan pengawasan, serta evaluasi atas pelaksanaan program-program LAZIS Al Haromain.
- 5) Membuat laporan tahunan atas pelaksanaan semua program LAZIS Al Haromain.
- 6) Melakukan kerjasama dengan berbagai pihak untuk pengembangan LAZIS Al Haromain.

b. Wakil Direktur I (Bidang Adminkeu, Distribusi dan Logistik)

Mempunyai bidang pokok membantu direktur dalam melakukan kontrol dan pengawasan dalam bidang administrasi, serta keuangan. Bertanggung jawab atas pengadaan dan distribusi logistik. Fungsi wakil direktur adminkeu dan logistik adalah:

- 1) Menyusun sistem administrasi dan keuangan.
- 2) Melakukan kontrol dan pengawasan pelaksanaan sistem administrasi dan keuangan.
- 3) Membuat laporan keuangan bulanan dan tahunan.
- 4) Melakukan perhitungan gaji staf dan karyawan.
- 5) Merencanakan dan melaksanakan pengadaan dan distribusi logistik.
- 6) Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan program distribusi.

c. Wakil Direktur II (Bidang Media Dan Informasi)

Mempunyai tugas pokok membantu direktur dalam penyediaan data dan informasi, penerbitan majalah dan buletin, serta pengelolaan web. Fungsi wakil direktur bidang media dan informasi adalah:

- 1) Membuat rencana pengelolaan data-data donatur.
- 2) Menyiapkan dan membuat program sosialisasi dan atau promo LAZIS Al Haromain.
- 3) Menerbitkan majalah dan buletin.
- 4) Menyiapkan dan mengelola web.
- 5) Mengedit naskah majalah dan buletin.

d. Staf Pengembang

Staf pengembangan mempunyai tugas pokok melakukan pengembangan donatur dan pengambilan donatur. Fungsi staf pengembangan adalah:

- 1) Menyusun rencana program berorientasi pengembangan donatur.
- 2) Melakukan kegiatan pengembangan donatur dan donasi
- 3) Melakukan kegiatan promosi pada individu dan atau lembaga baik secara personal maupun kelembagaan
- 4) Membina hubungan silaturahmi dengan donatur dan atau calon donatur
- 5) Melakukan koordinasi dengan koordinator donatur
- 6) Melakukan penghimpunan (pengambilan) donasi dari donatur
- 7) Menyusun laporan dan evaluasi kegiatan pengembangan

e. Staf penghimpunan

Staf penghimpunan mempunyai tugas pokok melakukan pengambilan dan pengembangan. Fungsi staf penghimpunan adalah:

- 1) Menyusun rencana penghimpunan donasi.
- 2) Melakukan rencana penghimpunan donasi dari donatur.
- 3) Merencanakan dan melakukan penempatan kotak infaq dan atau kaleng taubat.
- 4) Melakukan pengambilan dan penghitungan kotak infaq dan kaleng taubat.
- 5) Membantu usaha pengembangan donatur dan donasi

- 6) Melakukan silaturahmi dengan donatur, koordinator donatur dan atau calon donatur
- 7) Membantu pengepakan dan distribusi majalah dan buletin

f. Staf Administrasi

Staf administrasi mempunyai tugas pokok melakukan pencatatan dan pengarsipan surat dan data. Fungsi staf administrasi adalah:

- 1) Menyusun sistem administrasi.
- 2) Membuat program administrasi.
- 3) Membuat dan mengarsip surat dan atau berkas-berkas.
- 4) Melakukan input data donatur berikut dengan perkembangan dan perubahannya.
- 5) Melakukan pencatatan, kontrol dan pengawasan atas pengiriman logistik.
- 6) Melakukan pemantauan terhadap email LAZIS Al Haromain.

g. Staf Keuangan

Staf keuangan mempunyai tugas pokok melakukan pencatatan dan pelaporan keuangan, baik yang masuk maupun yang keluar. Fungsi staf keuangan adalah:

- 1) Melakukan pencatatan atas dana yang masuk setiap hari.
- 2) Melakukan pencatatan dana transaksi keluar.
- 3) Melakukan rekap data keuangan yang masuk dan keluar dalam sebuah jurnal harian.
- 4) Melakukan pengarsipan seluruh bukti transaksi keuangan

- 5) Melakukan kontrol dan pengawasan dana kas kecil.
- 6) Membuat laporan keuangan bulanan.

h. Staf Media Dan Informasi

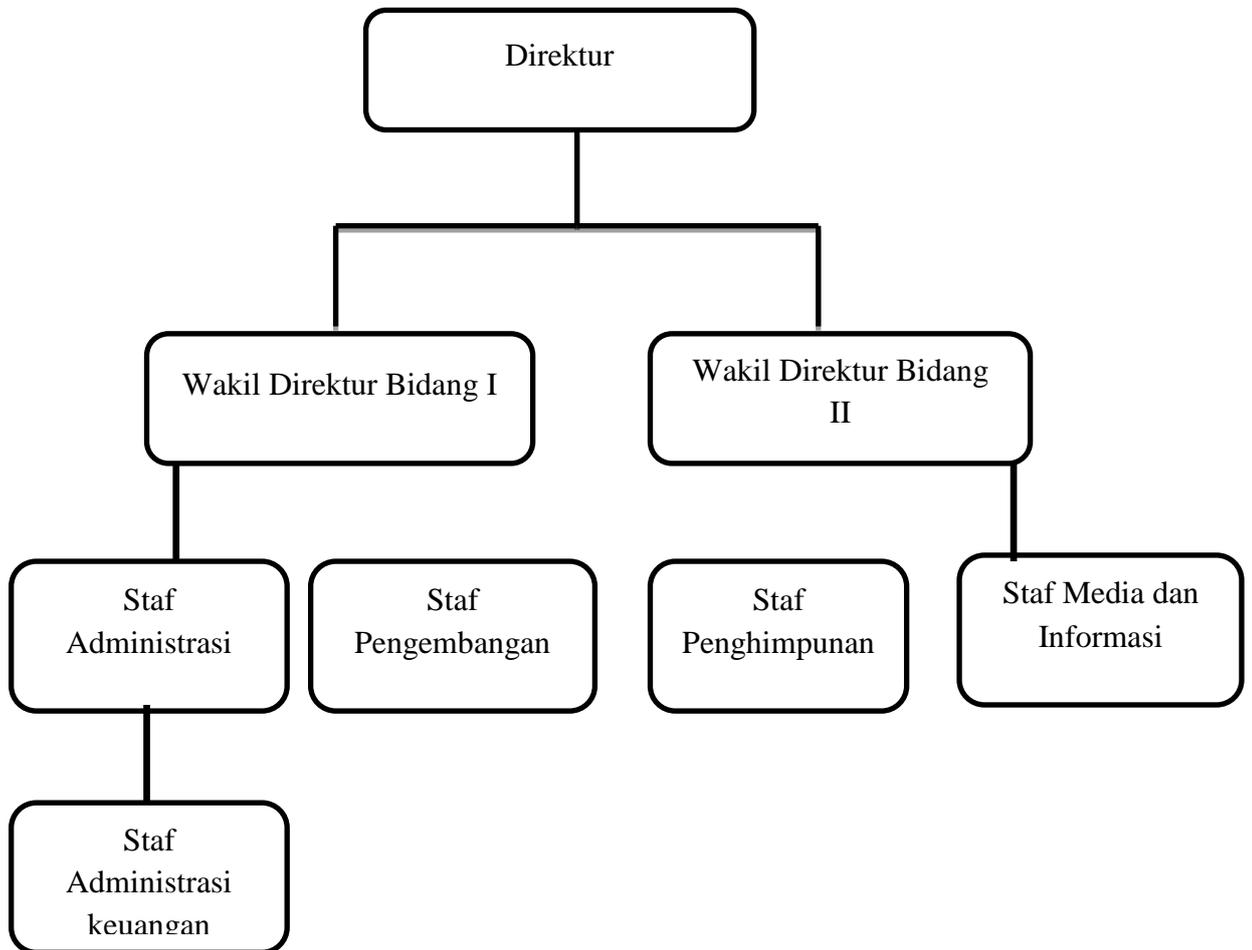
Staf media dan informasi mempunyai tugas pokok melakukan penyiapan penerbitan majalah dan buletin, pengelolaan web serta penyedia data dan informasi. Fungsi staf media dan informasi adalah:

- 1) Melakukan koordinasi dengan para penulis.
- 2) Melakukan pengumpulan artikel buletin.
- 3) Mendampingi proses layout buletin dan majalah.
- 4) Membantu pengelolaan web.
- 5) Membantu penyiapan data dan informasi.

Bagan struktur organisasinya terdapat pada gambar 4.1.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi LAZIS Al Haromain



B. Penyajian Data

Setelah dilakukan pengumpulan data, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data hasil penelitian sesuai dengan jawaban responden sebagai sampel penelitian.

Sesuai dengan tujuan penelitian, metode penelitian dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, maka langkah-langkah yang ditempuh dalam penyajian data hasil penelitian ini adalah:

1. membuat tabel uji instrumen yaitu validitas dan reliabilitas data,
2. membuat tabel frekuensi atas jawaban responden pada masing-masing pernyataan setiap indikator,
3. kemudian membuat analisis deskriptifnya.

Seperti yang dijelaskan dalam variabel dan indikator dalam penelitian ini yaitu citra lembaga (X) dan loyalitas donatur (Y). Jadi, untuk lebih jelasnya adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Tabel 4.1
Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig	Kesimpulan
Citra Lembaga (X)	X.1	0.645	0.000	Valid
	X.2	0.558	0.000	Valid
	X.3	0.565	0.000	Valid
	X.4	0.511	0.000	Valid
	X.5	0.607	0.000	Valid
	X.6	0.650	0.000	Valid
	X.7	0.521	0.000	Valid
	X.8	0.526	0.000	Valid
	X.9	0.480	0.000	Valid
	X.10	0.516	0.000	Valid

Variabel	Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig	Kesimpulan
	X. ₁₁	0.663	0.000	Valid
	X. ₁₂	0.562	0.000	Valid
	X. ₁₃	0.513	0.000	Valid
	X. ₁₄	0.629	0.000	Valid
Loyalitas Donatur (Y)	Y. ₁	0.600	0.000	Valid
	Y. ₂	0.762	0.000	Valid
	Y. ₃	0.882	0.000	Valid
	Y. ₄	0.726	0.000	Valid
	Y. ₅	0.786	0.000	Valid

Sumber lampiran 4

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa hasil pengujian validitas indikator dari variabel bebas maupun variabel terikat menunjukkan valid, karena nilai sig lebih kecil dari 0.05 sehingga dinyatakan bahwa semua variabel penelitian telah valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.2
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kesimpulan
Citra lembaga (X)	0.839	Reliabel
Loyalitas Donatur (Y)	0.804	Reliabel

Sumber Lampiran 5

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa variabel-variabel tersebut telah reliabel, karena semua nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.6. Maka seluruh variabel penelitian dinyatakan reliabel.

3. Analisis Deskriptif Variabel Citra Lembaga (X)

Citra Lembaga (X) yang merupakan variabel bebas dengan 14 pernyataan yang diantaranya tujuh pernyataan variabel citra lembaga dalam pelayanan, tiga pernyataan dari variabel citra lembaga dalam reputasi, dan empat pernyataan dari variabel citra lembaga dalam identitas perusahaan yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut :

a. Variabel Citra Lembaga Dalam Pelayanan (X_{1-7})

Berdasarkan 14 pernyataan yang ada pada variabel Citra Lembaga, terdapat tujuh pernyataan yang ada pada tabel variabel citra lembaga dalam pelayanan sebagai berikut :

Tabel 4.3
Tepat Dalam Memberikan Pelayanan (X_1)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak Setuju	1	2.0
Ragu-ragu	7	14.0
Setuju	30	60.0
Sangat Setuju	12	24.0
Jumlah	50	100.0
Mean	4.06	
St.dev	0.682	

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas untuk pernyataan “tepat dalam memberikan pelayanan” diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 30 orang (60.0%), sedangkan yang

memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 12 orang (24.0%), responden yang menjawab ragu-ragu berjumlah tujuh orang (14.0%), dan sisanya adalah responden yang menjawab tidak setuju dengan jumlah hanya satu orang (2.0). Artinya, mayoritas donatur LAZIS Al Haromain menilai setuju bahwa pegawai tepat dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini, menjadi sangat penting dalam meningkatkan citra lembaga dengan pelayanan yang tepat dari pegawai LAZIS Al Haromain. Pernyataan memiliki nilai rata-rata sebesar 4.06 dengan nilai standart deviasi 0.682.

Tabel 4.4
Sopan dan Ramah (X₂)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Ragu-ragu	1	2.0
Setuju	35	70.0
Sangat Setuju	14	28.0
Jumlah	50	100.0
Mean	4.26	
St.dev	0.486	

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas untuk Pernyataan “sopan dan ramah” sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 35 orang (70.0%), sedangkan yang memberikan jawaban sangat setuju

berjumlah 14 orang (28.0%), dan sisanya adalah responden yang menjawab ragu-ragu dengan jumlah hanya satu orang (2.0). Artinya, dalam pernyataan sebagian besar donatur LAZIS Al Haromain merasakan bahwa pegawai sopan dan ramah dalam melayani. Semakin baik sikap pegawai terhadap donatur maka citra lembaga juga akan semakin baik. Secara keseluruhan pernyataan ini memiliki nilai rata-rata sebesar 4.26 dengan nilai standart deviasi 0.486.

Tabel 4.5
Kompetensi Pegawai Dinilai Baik (X₃)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	2	4.0
Ragu-ragu	12	24.0
Setuju	29	58.0
Sangat Setuju	7	14.0
Jumlah	50	100.0
Mean	3.82	
St.dev	0.719	

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.5 di atas diketahui bahwa untuk pernyataan “Kompetensi pegawai dinilai baik” diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 29 orang (58.0%), sedangkan yang memberikan jawaban ragu-ragu berjumlah 12 orang (24.0%), dan untuk responden yang memberikan jawaban sangat

setuju berjumlah tujuh orang (14.0%), dan sisanya adalah responden yang menjawab tidak setuju dengan jumlah hanya dua orang (4.0%). Artinya, mayoritas responden merasa pegawai LAZIS Al Haromain memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan. Semakin baik pelayanan dalam kompetensi pegawai maka akan semakin baik citra lembaga dimata donatur. Sedangkan secara keseluruhan pernyataan kompetensi pegawai memiliki nilai rata-rata 3.82 dengan nilai standart deviasi 0.719.

Tabel 4.6
Penampilan Pegawai Rapi (X₄)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Ragu-ragu	5	10.0
Setuju	30	60.0
Sangat Setuju	15	30.0
Jumlah	50	100.0
Mean	4.20	
St.dev	0.606	

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa pada Pernyataan “penampilan pegawai rapi” sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 30 orang (60.0%), sedangkan yang memberikan jawaban Sangat Setuju berjumlah 15 orang (30.0%), dan sisanya adalah responden yang menjawab ragu-ragu dengan jumlah

hanya lima orang (10.0). Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 4.20 dengan nilai standart deviasi 0.606.

Tabel 4.7
Kemudahan Akses (X₅)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Ragu-ragu	1	2.0
Setuju	32	64.0
Sangat Setuju	17	34.0
Jumlah	50	100.0
Mean	4.32	
St.dev	0.512	

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.7 di atas diketahui bahwa untuk pernyataan “kemudahan akses” diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 32 orang (64.0%), sedangkan yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 17 orang (34.0%), dan sisanya adalah responden yang menjawab ragu-ragu dengan jumlah hanya satu orang (2.0%). Artinya mayoritas responden merasa mendapat kemudahan dalam berkomunikasi dengan lembaga. Semakin baik pelayanan dalam kemudahan akses maka akan semakin baik citra lembaga di mata donatur. Sedangkan secara keseluruhan pernyataan kemudahan akses memiliki nilai rata-rata 4.32 dengan nilai standart deviasi 0.512.

Tabel 4.8
Pegawai Mudah Bergaul Dengan Donatur (X₆)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak Setuju	1	2.0
Ragu-ragu	7	14.0
Setuju	34	68.0
Sangat Setuju	8	16.0
Jumlah	50	100.0
Mean	3.98	
St.dev	0.622	

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.8 di atas untuk pernyataan “pegawai mudah bergaul dengan donatur” diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 34 orang (68.0%), sedangkan yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah delapan orang (16.0%), responden yang menjawab ragu-ragu berjumlah tujuh orang (14.0%) dan sisanya adalah responden yang menjawab tidak setuju dengan jumlah hanya 1 orang (2.0). Artinya mayoritas responden setuju pegawai LAZIS Al Haromain mudah bergaul dengan donatur. Sedangkan secara keseluruhan pernyataan pegawai mudah bergaul dengan donatur memiliki nilai rata-rata 3.98 dengan nilai standart deviasi 0.622.

Tabel 4.9
Mendengar Keluhan Donatur Dengan Baik (X₇)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat	0	0
Tidak Setuju	0	0
Ragu-ragu	11	22.0
Setuju	31	62.0
Sangat Setuju	8	16.0
Jumlah	50	100.0
Mean	3.94	
St.dev	0.619	

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa pada pernyataan “mendengar keluhan donatur dengan baik” sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 31 orang (62.0%), sedangkan yang memberikan jawaban ragu-ragu berjumlah 11 orang (22.0%), dan sisanya adalah responden yang menjawab Sangat Setuju dengan jumlah hanya delapan orang (16.0). Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 3.94 dengan nilai standart deviasi 0.619.

Tabel 4.10
Hasil Penilaian Rata-rata Variabel Citra Lembaga Dalam Pelayanan (X₁₋₇)

No	Pernyataan	Mean	Std. Dev
1.	Tepat dalam pelayanan	4.06	0.682
2.	Sopan dan ramah	4.26	0.486
3.	Kompetensi Pegawai	3.82	0.719
4.	Penampilan Pegawai	4.20	0.606

No	Pernyataan	Mean	Std. Dev
5.	Kemudahan Akses	4.32	0.512
6.	Mudah Bergaul	3.98	0.622
7.	Mendengar keluhan	3.94	0.619
Rata - rata Keseluruhan		4.08	0.607

Sumber : Lampiran 3

Dari semua pernyataan yang ada pada variabel citra lembaga dalam pelayanan ini yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah pernyataan "Kemudahan Akses" dengan nilai rata-rata 4.32. Artinya, responden memberikan penilaian sangat setuju, sedangkan secara keseluruhan variabel citra lembaga dalam pelayanan ini mendapat nilai rata-rata 4.08 dengan nilai standart deviasi 0.607. Dengan mengamati hasil tersebut, maka mayoritas dari 50 responden rata-rata memberikan jawaban kuesioner "Setuju" (dalam interval kelas 3,40 - > 4,20). Hasil nilai standar deviasi minimum pada pelayanan adalah 0.486 yang berarti memiliki data dengan variabilitas atau keberagaman data semakin kecil atau semakin Homogen, sedangkan nilai standar deviasi maximum sebesar 0.719 yang berarti bahwa terdapat variabilitas data yang besar.

b. Variabel Citra Lembaga Dalam Reputasi (X₈₋₁₀)

Berdasarkan 14 pernyataan yang ada pada variabel Citra lembaga, terdapat tiga pernyataan lainnya yang ada pada variabel citra lembaga dalam reputasi sebagaimana tertera pada tabel berikut :

Tabel 4.11
Reputasi Baik (X_8)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Ragu-ragu	7	14.0
Setuju	37	74.0
Sangat Setuju	6	12.0
Jumlah	50	100.0
Mean	3.98	
St.dev	0.514	

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa pada pernyataan “Reputasi Baik” sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 37 orang (74.0%), sedangkan yang memberikan jawaban ragu-ragu berjumlah tujuh orang (14.0%), dan sisanya adalah responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah hanya enam orang (12.0). Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 3.98 dengan nilai standart deviasi 0.514.

Tabel 4.12
Dikenal Cukup Luas (X_9)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Ragu-ragu	4	8.0
Setuju	36	72.0
Sangat Setuju	10	20.0

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jumlah	50	100.0
Mean	4.12	
St.dev	0.520	

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa pada pernyataan “dikenal cukup luas” sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 36 orang (72.0%), sedangkan yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 10 orang (20.0%), dan sisanya adalah responden yang memberikan jawaban ragu-ragu dengan jumlah hanya empat orang (8.0%). Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 4.12 dengan nilai standart deviasi 0.520.

Tabel 4.13
Transparansi Keuangan (X₁₀)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Ragu-ragu	8	16.0
Setuju	33	66.0
Sangat Setuju	9	18.0
Jumlah	50	100.0
Mean	4.02	
St.dev	0.588	

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa pada pernyataan “Transparansi Keuangan” sebagian besar responden

menjawab setuju dengan jumlah 33 orang (66.0%), sedangkan yang memberikan jawaban Sangat Setuju berjumlah sembilan orang (18.0%), dan sisanya adalah responden yang memberikan jawaban ragu-ragu dengan jumlah hanya delapan orang (16.0%). Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 4.02 dengan nilai standart deviasi 0.588.

Tabel 4.14
Hasil Penilaian Rata-rata Variabel Citra Lembaga
Dalam Reputasi (\bar{X}_{8-10})

No	Pernyataan	Mean	Std. Dev
1.	Reputasi lembaga baik	3.98	0.514
2.	Dikenal cukup luas	4.12	0.520
3.	Transparansi keuangan	4.02	0.588
Rata - rata Keseluruhan		4.04	0.541

Sumber : Lampiran 3

Dari semua pernyataan yang ada pada tabel variabel citra lembaga dalam reputasi ini yang memiliki nilai rata-rata tertinggi ada pada pernyataan ” dikenal cukup luas” dengan nilai rata-rata 4.12. Artinya responden memberikan penilaian setuju, sedangkan secara keseluruhan variabel citra lembaga dalam reputasi mendapat nilai rata-rata 4.04 dengan nilai standart deviasi 0.541. Dengan mengamati hasil tersebut, maka mayoritas dari 100 responden rata-rata memberikan jawaban kuesioner ”setuju” (dalam interval kelas 3,40 - < 4,20). Hasil nilai standar deviasi minimum pada reputasi adalah 0.514 yang berarti memiliki data dengan variabilitas atau keberagaman data semakin kecil atau semakin homogen, sedangkan nilai standar deviasi

maximum sebesar 0.588 yang berarti bahwa terdapat variabilitas data yang besar.

c. Variabel Citra Lembaga Dalam Identitas Perusahaan (X_{11-14})

Dari 14 pernyataan pada variabel Citra Lembaga, tersisa empat pernyataan yang ada pada variabel citra lembaga dalam identitas perusahaan sebagaimana tertera pada tabel berikut :

Tabel 4.15
Logo yang Mudah Dikenali (X_{11})

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak Setuju	1	2.0
Ragu-ragu	7	14.0
Setuju	28	56.0
Sangat Setuju	14	28.0
Jumlah	50	100.0
Mean	4.10	
St.dev	0.707	

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas dapat diketahui bahwa pada pernyataan “ logo yang mudah dikenali” sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 28 orang (56.0%), sedangkan yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 14 orang (28.0%), untuk responden yang memberikan jawaban ragu-ragu berjumlah tujuh orang (14.0%), dan sisanya adalah responden yang memberikan jawaban tidak setuju dengan jumlah hanya satu orang (2.0%).

Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 4.10 dengan nilai standart deviasi 0.707.

Tabel 4.16
Logo yang Mudah Dibedakan (X₁₂)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Ragu-ragu	7	14.0
Setuju	34	68.0
Sangat Setuju	9	18.0
Jumlah	50	100.0
Mean	4.04	
St.dev	0.570	

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.16 di atas dapat diketahui bahwa pada pernyataan “ logo yang mudah dibedakan” sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 34 orang (68.0%), sedangkan yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah sembilan orang (18.0%), dan sisanya adalah responden yang memberikan jawaban ragu-ragu dengan jumlah hanya tujuh orang (14.0%). Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 4.04 dengan nilai standart deviasi 0.570.

Tabel 4.17
Motto yang Mudah Di Ingat (X₁₃)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Ragu-ragu	3	6.0
Setuju	32	64.0
Sangat Setuju	15	30.0
Jumlah	50	100.0
Mean	4.24	
St.dev	0.555	

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.17 di atas dapat diketahui bahwa pada pernyataan “ motto yang mudah di ingat” sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 32 orang (64.0%), sedangkan yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 15 orang (30.0%), dan sisanya adalah responden yang memberikan jawaban ragu-ragu dengan jumlah hanya tiga orang (6.0%). Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 4.24 dengan nilai standart deviasi 0.555.

Tabel 4.18
Kinerja Karyawan sesuai dengan Motto Perusahaan (X₁₄)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Ragu-ragu	8	16.0
Setuju	32	64.0

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	10	20.0
Jumlah	50	100.0
Mean	4.04	
St.dev	0.604	

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.18 di atas dapat diketahui bahwa pada pernyataan “kinerja karyawan sesuai dengan motto perusahaan” sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 32 orang (64.0%), sedangkan yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 10 orang (20.0%), dan sisanya adalah responden yang memberikan jawaban ragu-ragu dengan jumlah hanya delapan orang (16.0%). Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 4.04 dengan nilai standart deviasi 0.604.

Tabel 4.19
Hasil Penilaian Rata-rata Variabel Citra Lembaga Dalam
Identitas Perusahaan (X_{11-14})

No	Pernyataan	Mean	Std. Dev
1.	Logo yang mudah dikenali	4.10	0.707
2.	Logo yang mudah dibedakan	4.04	0.570
3.	Motto yang mudah di ingat	4.24	0.555
4.	Kinerja karyawan sesuai dengan motto perusahaan	4.04	0.604
Rata - rata Keseluruhan		4.11	0.609

Sumber : Lampiran 3

Dari semua pernyataan yang ada pada variabel citra lembaga dalam identitas perusahaan ini yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah pernyataan ” motto yang mudah di ingat” dengan nilai rata-rata 4.24. Artinya responden memberikan penilaian sangat setuju, sedangkan secara keseluruhan variabel citra lembaga dalam identitas perusahaan ini mendapat nilai rata-rata 4.11 dengan nilai standart deviasi 0.609. Dengan mengamati hasil tersebut, maka mayoritas dari 50 responden rata-rata memberikan jawaban kuesioner ”Setuju” (dalam interval kelas 3,40 - < 4,20). Hasil nilai standar deviasi minimum pada pelayanan adalah 0.555 yang berarti memiliki data dengan variabilitas atau keberagaman data semakin kecil atau semakin homogen, sedangkan nilai standar deviasi maximum sebesar 0.707 yang berarti bahwa terdapat variabilitas data yang besar.

d. Hasil Penilaian Rata-rata Variabel Citra Lembaga LAZIS Al Haromain.

Tabel 4.20
Hasil Penilaian Rata-rata Variabel Citra Lembaga LAZIS
Al Haromain.

No	Pernyataan	Mean	Std. Dev
1.	Citra Lembaga dalam Pelayanan	4.08	0.607
2.	Citra Lembaga dalam Reputasi	4.04	0.541
3.	Citra Lembaga dalam Identitas Perusahaan	4.11	0.609
Rata - rata Keseluruhan		4.08	0.586

Sumber : Lampiran 3

Tabel 4.20 menunjukkan bahwa pada variabel citra lembaga LAZIS Al Haromain yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dari masing-masing nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4.11 pada "Citra Lembaga dalam Identitas Perusahaan". Sedangkan secara keseluruhan variabel citra lembaga LAZIS Al Haromain mendapat nilai rata-rata 4.08. Dengan mengamati hasil tersebut, maka mayoritas dari 50 responden rata-rata memberikan jawaban kuesioner "setuju" (dalam interval kelas 3,40 - < 4,20). Hasil nilai standar deviasi minimum sebesar 0.541 yang berarti memiliki data dengan variabilitas atau keberagaman data semakin kecil atau semakin homogen, sedangkan nilai standar deviasi maximum sebesar 0.609 yang berarti bahwa terdapat variabilitas data yang besar.

4. Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Donatur (Y)

Sebagaimana dijelaskan dalam definisi loyalitas donatur (Y) yang merupakan variabel tidak bebas dengan beberapa indikator yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.21
Membicarakan Hal-Hal Positif (Y₁)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Ragu-ragu	5	10.0
Setuju	33	66.0
Sangat Setuju	12	24.0

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jumlah	50	100.0
Mean	4.14	
St.dev	0.571	

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.21 di atas dapat diketahui bahwa pada pernyataan “membicarakan hal-hal positif” sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 33 orang (66.0%), sedangkan yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 12 orang (24.0%), dan sisanya adalah responden yang memberikan jawaban ragu-ragu dengan jumlah hanya lima orang (10.0%). Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 4.14 dengan nilai standart deviasi 0.571.

Tabel 4.22
Merekomendasikan Kepada Orang Lain (Y₂)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Ragu-ragu	2	4.0
Setuju	35	70.0
Sangat Setuju	13	26.0
Jumlah	50	100.0
Mean	4.22	
St.dev	0.506	

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.22 di atas dapat diketahui bahwa pada pernyataan “merekomendasikan kepada orang lain” sebagian besar

responden menjawab setuju dengan jumlah 35 orang (70.0%), sedangkan yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 13 orang (26.0%), dan sisanya adalah responden yang memberikan jawaban ragu-ragu dengan jumlah hanya dua orang (4.0%). Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 4.22 dengan nilai standart deviasi 0.506.

Tabel 4.23
Pilihan pertama (Y₃)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak Setuju	1	2.0
Ragu-ragu	5	10.0
Setuju	29	58.0
Sangat Setuju	15	30.0
Jumlah	50	100.0
Mean	4.16	
St.dev	0.680	

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.23 di atas dapat diketahui bahwa pada pernyataan “pilihan pertama” sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 29 orang (58.0%), sedangkan yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 15 orang (30.0%), responden yang memberikan jawaban ragu-ragu dengan jumlah hanya lima orang (4.0%). dan sisanya adalah responden yang menjawab tidak setuju berjumlah satu orang (2.0 %). Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 4.16 dengan nilai standart deviasi 0.680.

Tabel 4.24
Sering Mengikuti Kegiatan atau Program(Y₄)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangta tidak setuju	0	0
Tidak Setuju	5	10.0
Ragu-ragu	9	18.0
Setuju	33	66.0
Sangat Setuju	3	3.0
Jumlah	50	100.0
Mean	3.68	
St.dev	0.740	

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.24 di atas dapat diketahui bahwa pada pernyataan “sering mengikuti kegiatan atau program” sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 33 orang (66.0%), sedangkan yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah tiga orang (6.0%), responden yang memberikan jawaban ragu-ragu dengan jumlah hanya sembilan orang (18.0%), dan sisanya adalah responden yang menjawab tidak setuju berjumlah lima orang (10.0 %). Ini menunjukkan bahwa salah satu ciri kelayakan donatur adalah sering mengikuti kegiatan yang diselenggarakan oleh LAZIS Al Haromain. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 3.68 dengan nilai standart deviasi 0.740.

Tabel 4.25
Donatur Tetap (Y₅)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak Setuju	2	4.0
Ragu-ragu	1	2.0
Setuju	28	56.0
Sangat Setuju	19	38.0
Jumlah	50	100.0
Mean	4.28	
St.dev	0.701	

Sumber: lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.25 di atas dapat diketahui bahwa pada pernyataan “donatur tetap” sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 28 orang (56.0%), sedangkan yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 19 orang (38.0%), responden yang memberikan jawaban ragu-ragu dengan jumlah hanya satu orang (2.0%), dan sisanya adalah responden yang menjawab tidak setuju berjumlah dua orang (4.0 %). Dalam pernyataan “donatur tetap” memiliki nilai rata-rata 4.28 dengan nilai standart deviasi 0.740.

Tabel 4.26
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Donatur (Y)

No	Pernyataan	Mean	Std.Dev
1.	Membicarakan hal-hal positif lembaga	4.14	0.571
2.	Merekomendasikan kepada orang lain	4.22	0.506
3.	Pilihan utama	4.16	0.680
4.	Sering ikut kegiatan LAZIS Al Haromain	3.68	0.740
5.	Anda donatur tetap di LAZIS Al Haromain	4.28	0.701
Mean keseluruhan variabel Loyalitas Donatur (Y)		4.10	0.640

Sumber: lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.26 dapat diketahui bahwa dari lima pernyataan pada variabel loyalitas donatur mayoritas responden menyatakan sangat setuju pada pernyataan "Anda Donatur Tetap di LAZIS Al Haromain" dengan memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.28. Sedangkan variabel loyalitas donatur mendapat nilai rata-rata secara keseluruhan sebesar 4.10. Dengan mengamati hasil tersebut, maka mayoritas dari 50 responden rata-rata memberikan jawaban kuesioner "setuju" (dalam interval kelas 3,40 - < 4,20). Berdasarkan hasil nilai standar deviasi, terdapat nilai standar deviasi minimum 0.506 yang berarti data semakin homogen sedangkan untuk nilai standar deviasi maximum 0.740 yang berarti data semakin heterogen.

C. Pengujian Hipotesis

1. Pengaruh Citra Lembaga Terhadap Loyalitas Donatur

Untuk menguji hipotesis digunakan uji t yang menunjukkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada tahapan ini dilakukan pengujian terhadap pengaruh variabel bebas yang terdapat pada model yang terbentuk untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu citra lembaga yang ada dalam model mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu loyalitas donatur (Y).

Tabel 4.27
Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.156	.569		-.273	.786
	Citra Lembaga (X)	1.042	.139	.734	7.494	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Donatur (Y)

Sumber: Lampiran 6

Perumusan hipotesis untuk uji t (parsial) pada variabel citra lembaga (X):

(a) $H_0 : \beta_1 = 0$

$H_1 : \beta_1 \neq 0$

Atau

H_a :Variabel bebas citra lembaga berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat loyalitas donatur.

H_0 :Variabel bebas citra lembaga tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Loyalitas Donatur.

(b) Jika nilai signifikansi variabel bebas citra lembaga pada uji t sig < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Variabel citra lembaga mempunyai nilai sebesar 1.042. Artinya, apabila variabel citra lembaga naik satu satuan akan menambah loyalitas donatur sebesar 1.042 satuan. Nilai tersebut bernilai diatas nol, artinya bernilai positif sehingga semakin tinggi citra lembaga, maka akan semakin tinggi juga loyalitas donatur.

2. Citra Lembaga Berpengaruh Kuat Terhadap Loyalitas Donatur

Berikut hasil nilai Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R^2):

Tabel 4.29
Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.734 ^a	.539	.530	.33168

a. Predictors: (Constant), Citra Lembaga (X)

Sumber: Lampiran 6

Nilai koefisien korelasi (R) menunjukkan seberapa erat hubungan antara variabel bebas variabel citra lembaga (X) dengan variabel terikat loyalitas donatur (Y), besarnya nilai koefisien korelasi adalah 0.734. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan variabel citra lembaga (x) dengan variabel loyalitas donatur (y) adalah kuat, karena nilai korelasi 0.734 terletak antara 0,60 sampai 0,799.

Nilai koefisien determinasi atau R^2 digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel tidak bebas atau variabel terikat yaitu variabel loyalitas donatur. Hasil dari perhitungan SPSS diperoleh nilai $R^2 = 0.539$ yang berarti bahwa

sebesar 53.9% loyalitas donatur dapat dijelaskan oleh variabel citra lembaga (X). Sedangkan sisanya 46.1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil perhitungan dengan analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi model di bawah ini:

$$Y = -0.156 + 1.042 X$$

Dari nilai perolehan persamaan model regresi linear sederhana diketahui bahwa variabel citra lembaga (X) menunjukkan nilai koefisien regresi positif, hal tersebut menunjukkan adanya arah positif atau hubungan searah dari variabel citra lembaga (X) dengan loyalitas donatur (Y). Hal ini dapat diartikan bahwa jika semakin meningkat citra lembaga maka loyalitas donatur akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya jika semakin menurun citra lembaga maka loyalitas Donatur akan semakin menurun.

Model regresi linear sederhana tersebut memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0.734 yang menunjukkan hubungan antara variabel citra lembaga dengan loyalitas donatur adalah positif dan kuat, karena nilai korelasi 0.734 terletak antara 0,60 sampai 0,799.

Model regresi linear sederhana tersebut memiliki nilai koefisien determinasi sebesar 0.539 yang berarti menunjukkan kontribusi pengaruh variabel citra lembaga terhadap loyalitas donatur sebesar 53.9%, sedangkan

sisanya 46.1% dipengaruhi oleh variabel lainnya selain variabel citra lembaga dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh citra lembaga terhadap loyalitas donatur, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi (0.000) lebih kecil dari 0.05 dan t_{hitung} 7,494. Dengan demikian hipotesis penelitian yang berbunyi “Citra lembaga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur di LAZIS Al Haromain” diterima. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Prasita Novitrianinggit (2010) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel kepercayaan dan citra perusahaan secara simultan dan parsial terhadap loyalitas pelanggan. Serta didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya seperti Joko Sugihartono, Hendra Sukma Yuda, dan Ahmad Mardalis yang juga mengkaji tentang pengaruh citra terhadap loyalitas pelanggan, yang hasil penelitiannya juga menyatakan bahwa citra berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Diperkuat oleh Kotler yang mengatakan bahwa “sikap dan tindakan seseorang terhadap suatu objek sangat dikondisikan oleh citra objek tersebut”.