ABSTRAK

Qurrotul A'yun, B74212072. Pengaruh Pelayanan dan Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas Donatur Kader Muhammadiyah di Panti Pesantren Muhammadiyah cabang Tambaksari Surabaya.
Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya.

Penelitian ini menjelaskan sebuah lembaga penggalian dana milik Muhammadiyah dalam pelayanan, komitmen dan berusaha mewujudkan harapan donatur agar tercipta loyalitas donatur. Jika pelayanan yang diberikan memuaskan dan donatur mulai berkomitmen terhadap organisasi, maka akan timbul loyalitas dari donatur.
Masalah yang dibahas dalam penelitian ini diantaranya : *Pertama,* Adakah pengaruh signifikan pelayanan terhadap loyalitas donatur ? *Kedua,* Adakah pengaruh signifikan komitmen organisasi terhadap loyalitas donatur? *Ketiga,* Adakah pengaruh signifikan pelayanan dan komitmen organisasi secara simultan terhadap loyalitas donatur?. Dalam menjawab permasalahan tersebut, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk menggali data. Metode ini dipilih untuk memperkuat hasil analisis penelitian.
Hasil analisis penelitian menunjukkan, bahwa pelayanan (X1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, dengan nilai taraf kesalahan 0,5 atau 5%, besarnya korelasi adalah 0,320. Komitmen organisasi (X2) memiliki korelasi sebesar 0,509. Karena signifikan < 0,05, maka Ho ditolak. Selanjutnya, hasil nilai regresi dengan f hitung sebesar 22.988 dan f tabel sebesar 3,07. Oleh karena itu nilai f hitung > f tabel, maka Ho ditolak. Jadi ada pengaruh pelayanan dan komitmen organisasi secara simultan terhadap loyalitas donatur. Nilai korelasi pelayanan dan komitmen organisasi sebesar 0,520. Angka tersebut menunjukkan bahwa terjadi **hubungan yang kuat** antara variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Sedangkan nilai koefisisen determinasinya adalah 0,259 atau 25,9%. Artinya, kontribusi variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 25,9%.

Keyword : Pelayanan, Komitmen Organisasi, Loyalitas Donatur, Pemasaran, Panti Pesantren Muhammadiyah Tambaksari Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id