

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Yayasan Yatim Mandiri

Yayasan Yatim Mandiri merupakan sebuah lembaga sosial masyarakat serta lembaga nirlaba dan nonprofit yang memfokuskan pada penghimpunan dan pengelolaan ZISWA (zakat, infaq, shodaqoh dan wakaf) serta dana lainnya yang halal dan legal, dari perorangan, kelompok, perusahaan/lembaga umat Islam dan menyalurkannya secara lebih professional dengan menitikberatkan program untuk kemandirian anak yatim sebagai penyaluran program unggulan. Awalnya berasal dari gagasan beberapa orang aktivis Islam. Mereka adalah Drs. Hasan Sadzili, Syahid Haz, Bimo Wahyu Wardoyo, dan Nur Hidayat yang ingin menyatukan panti-panti asuhan yatim di Surabaya. Maka pada 31 Maret 1994 dibentuklah Yayasan Pembinaan dan Pengembangan Panti Asuhan Islam dan Anak Purna Asuh (YP3IS) sebagai lembaga penghimpun dana dari masyarakat.

Setelah mengalami perjalanan panjang selama 17 tahun sejak berdirinya, berbagai catatan perjalanan telah terhimpun. Baik yang berkaitan dengan legalitas maupun operasional kesehariannya. Di antaranya; sesuai dengan undang-undang nomor 16 tahun 2000 tentang yayasan batas toleransi penyesuaiannya adalah tahun 2005, demi

kepentingan publik yayasan harus melakukan pendaftaran ke Depkumham Jakarta. Dan menemui kendala, nama YP3IS sudah digunakan pihak lain. Catatan yang lain, begitu banyak pihak yang menyarankan, baik tenaga pelaksana internal maupun masyarakat dieksternal, supaya nama lembaga dana ini disederhanakan. Alasannya, nama yang ada terlalu panjang, sehingga susah dipahami dan sulit diingat. Maka pada awal 2008 diputuskan untuk berubah nama menjadi Yayasan Yatim Mandiri.

Dihadapan notaris Trining Ariswati, SH., kemudian mengalami pembaharuan dan tercatat dihadapan notaris Maya Ekasari Budiningsih, SH, dengan nomor 12 tahun 2008. Legalitas lembaga ini semakin kuat setelah mendapat pengesahan dari DEPKUMHAM RI dengan nomor AHU-2413.AH.01.02.2008 dan mempunyai NPWP nomor 02.840.224.6.609.000. Yatim Mandiri sampai dengan tahun 2012 sudah hadir di 23 kota yang tersebar di Jawa Timur, Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Barat, Jakarta, Kalimantan, Sulawesi, Sumatera, Kepulauan Riau dan Banten. Dan yang terletak di daerah Jawa Timur salah satunya berada di Kediri.

2. Latar belakang berdirinya Yayasan Yatim Mandiri
 - a. Al Quran Surat Al Maa'uun ayat 1-2

أَرَأَيْتَ الَّذِي يُكَذِّبُ بِالدِّينِ ﴿١﴾ فَذَلِكَ الَّذِي يَدْعُ الْيَتِيمَ ﴿٢﴾

Artinya: “Tahukah kamu (orang) yang mendustakan agama? Itulah orang yang menghardik anak yatim”.⁴⁷

⁴⁷ Al-Qur'an dan Terjemahnya Surat Al Maa'uun : 1-2

b. Al Quran surat An Nisaa' ayat 6

وَابْتَلُوا الْيَتَامَىٰ حَتَّىٰ إِذَا بَلَغُوا النِّكَاحَ فَإِنْ ءَانَسْتُمْ مِّنْهُمْ رُّشْدًا
فَادْفَعُوا إِلَيْهِمْ أَمْوَالَهُمْ ۖ وَلَا تَأْكُلُوهَا إِسْرَافًا وَبِدَارًا أَن يَكْبُرُوا ۚ وَمَن
كَانَ غَنِيًّا فَلْيَسْتَعْفِفْ ۚ وَمَن كَانَ فَقِيرًا فَلْيَأْكُلْ بِالْمَعْرُوفِ ۚ فَإِذَا دَفَعْتُمْ
إِلَيْهِمْ أَمْوَالَهُمْ فَأَشْهَدُوا عَلَيْهِمْ ۚ وَكَفَىٰ بِاللَّهِ حَسِيبًا ﴿٦﴾

Artinya: “Dan ujilah anak yatim itu sampai mereka cukup umur untuk kawin. Kemudian jika menurut pendapatmu mereka telah cerdas (pandai memelihara harta), maka serahkanlah kepada mereka harta-hartanya dan janganlah kamu makan harta anak yatim lebih dari batas kepatutan dan (janganlah kamu) tergesa-gesa (membelanjakannya) sebelum mereka dewasa. Barang siapa (diantara pemelihara itu) mampu, maka hendaklah ia menahan diri (dari memakan harta anak yatim itu) dan barangsiapa yang miskin, maka bolehlah ia makan harta itu menurut yang patut. Kemudian apabila kamu menyerahkan harta kepada mereka, maka hendaklah kamu adakan saksi-saksi (tentang penyerahan itu) bagi mereka. dan cukuplah Allah sebagai pengawas (atas persaksian itu)”.⁴⁸

- c. Keprihatinan atas perkembangan panti-panti asuhan Islam
- d. Ketidakmerataan perkembangan diantara panti-panti asuhan Islam
- e. Belum adanya kesamaan visi antar panti asuhan Islam dalam menargetkan tujuan pembinaan anak-anak asuhnya
- f. Adanya tiga masalah pokok yang pada umumnya dihadapi oleh panti asuhan Islam, yaitu :
 - 1) Perlunya peningkatan pendidikan agama dan akhlak yang menjadi ciri pokok label keIslamannya

⁴⁸ al-Qur'an dan Terjemahnya Surat An-Nisaa' : 6

- 2) Kurangnya bimbingan psikologi baik bagi anak asuh maupun pengasuhnya
- 3) Perlunya penambahan pendidikan ketrampilan yang dapat menghantarkan anak untuk dapat mandiri saat purna asuh (SMU).

3. Letak Yayasan Yatim Mandiri cabang Kediri

Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri terletak di Perumahan Persada Sayang Jl. Mira Blok A No. 5, Mojoroto telepon (0354) 772707. Kantor Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri berada di daerah perumahan tepat di kota Kediri. Kantor Yayasan Yatim Mandiri ini sederhana dan nyaman, jam kerja pada pukul 08-16.30, pada pukul 08.00-09.00 para staff dengan kepala cabang mengawali kegiatan dengan membaca al-ma'shurat bersama, kemudian staff karyawan melakukan aktifitas kerja sesuai dengan bidang masing-masing.

4. Visi dan misi serta motto Yayasan Yatim Mandiri

Yayasan Yatim Mandiri mempunyai visi misi dan motto sebagai berikut:

Visi : Menjadi lembaga dana nasional yang amanah dan professional untuk kemandirian yatim

Misi : Mengupayakan dana dan menyalurkannya untuk kemandirian anak yatim Mendidik Anak yatim sampai Mandiri

Motto : Mari Mandirikan Mereka.

5. Tujuan Yayasan Yatim Mandiri

Yayasan Yatim Mandiri mempunyai tujuan sebagai berikut :

- a. Mengajak masyarakat untuk bersama-sama membina anak yatim
- b. Meningkatkan kualitas dan daya saing anakyatim
- c. Membina anak yatim sampai mandiri.

6. Struktur organisasi Yayasan Yatim Mandiri

a. Struktur organisasi Yayasan Yatim Mandiri pusat

Pembina	: H. Nur Hidayat, Spd, MM Dr. Moh. Nasih Ak Moch. Hasyim
Pengawas	: Drs. H. Abdul Rokib
Ketua	: Drs. Sumarno
Sekretaris	: Yusuf Zain, Spd, MM
Bendahara	: Ir. Bimo Wahyu
Dewan Pengawas Syariah	: Prof. Dr. HM. Roem Rowi, MA Ustad Agustiono
Direktur Utama	: Ir. Agus Edi Sumanto, MM. MSi
Direktur LAZ	: Iwan Setiawan, SH
Direktur LPP	: Drs. Sodikin, M.Pd
GM Regional Office I	: Zaini Faisol
GM Regional Office II	: Andriyas Eko V, SP
Penasehat	: Dr. Zaim Uchrowi Ir. H. Jamil Azzaini, MM

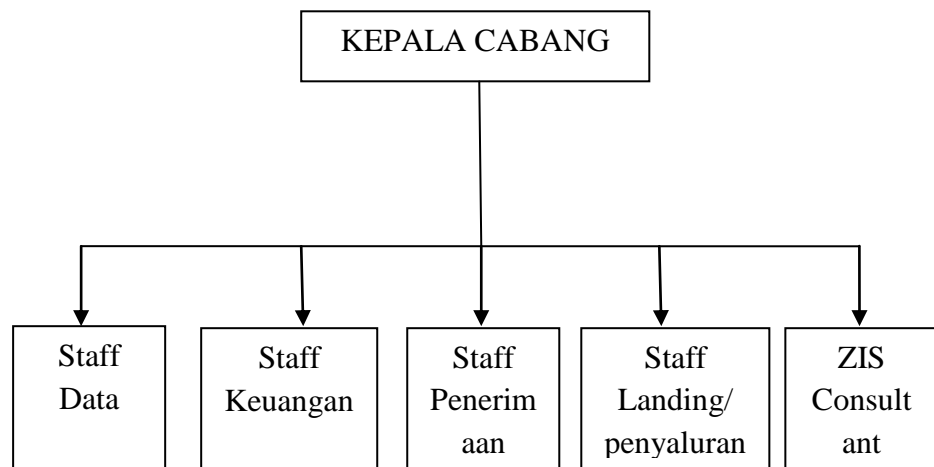
Dr. Muhammad Nafik

Konsultan/Penasehat Hukum : H. Mahfud, SH

Bunda Yatim : Rina Gunawan

b. Struktur organisasi Yayasan Yatim Mandiri cabang Kediri

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



Kepala Cabang : Nur Hasan Musthofa, S.Ag

Staf Data : Defi Lorent Hernita

Staf Keuangan : Shofroul Lailiyah

Staf Penerimaan : Abdul Jalil

Staf Landing / Penyaluran : M. Wiji Purnomo

Zis Counsultant : Ali Basori

Datun Setiawan

Joko Wratsongko

Devi Susanto

Nur Khotib

Syaiful Usman

Retno Wahyuni

Agus Pribadi

Muh. Nizar Mughni

Siti Durrotul

Emil Fauziyah

Tika Rawuri.

c. Tugas pokok dan kewajiban bagian

1) Kepala cabang/ kepala cabang pembantu

Kepala cabang adalah representasi perwakilan kantor pusat di daerah/cabang. Tugas pokok dan kewajibannya adalah sebagai berikut:

- (a) Memeriksa, mengontrol dan memastikan semua aktivitas di kantor cabang berjalan dengan efektif sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing.
- (b) Mengatur ritme kerja masing-masing bagian agar pekerjaan bisa selesai sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

2) Zis consultant

- (a) Melakukan pencatatan tentang perolehan dan perubahan donasi dengan data yang valid sesuai ketentuan yang ada di system E-Zis.
- (b) Melakukan penyetoran ke bagian keuangan dengan melampirkan kwitansi kecil.
- (c) Memisahkan setoran dengan 2 model yakni:

- (1) Setoran Jemput Petugas
 - (2) Setoran Donatur Transfer
 - (d) Memastikan bahwa jumlah setoran sama dengan kwitansi kecil atau form pembantu list donatur form daftar kwitansi tak tertagih.
 - (e) Memastikan kwitansi kecil 100% disetorkan.
 - (f) Secara pro aktif mengatur ritme kerjanya agar pekerjaan bisa selesai sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.
- 3) Staff data
- (a) Memastikan validitas data yang dientry ke system E-Zis.
 - (b) Melakukan cetak kwitansi.
 - (c) Melakukan koordinasi dengan IT Pusat tentang perubahan data Zisco.
- 4) Staff keuangan
- (a) Menerima dan merneriksa setoran dari Zisco.
 - (b) Memastikan jumlah setoran Zisco sama antara uang (bukti transfer bank) dengan kwitansi kecil atau form pembantu list donatur form daftar kwitansi tak tertagih.
 - (c) Melakukan konfirmasi setoran transfer dari Zisco ke bagian perbankan pusat.
 - (d) Menyerahkan kwitansi kecil yang sudah diperiksa validitas ke bagian penerimaan.

- (e) Melakukan proses approval kas untuk penerimaan insidentil.
- (f) Bersama dengan bagian penerimaan melakukan kross-cek kesesuaian setoran Zisco yang sudah dientry.
- (g) Mengarsip seluruh dokumen transaksi dengan rapi.

5) Staff penerimaan

- (a) Menerima kwitansi kecil atau form pembantu (list donatur form daftar kwitansi tak tertagih) dari bagian keuangan.
- (b) Melakukan proses entry dengan memperhatikan "tipe pembayaran" sebagai berikut :
 - (1) Jemput Petugas : digunakan untuk penerimaan cash via Zisco.
 - (2) Transfer Bank : digunakan untuk penerimaan transfer donatur perorangan.
 - (3) Cash Tunai : digunakan untuk transaksi penerimaan cash via kantor.
- (c) Memastikan bahwa semua slip pembayaran dari masing-masing Zisco sudah terproses 100%, pada tiap bulannya.
- (d) Bersama dengan bagian keuangan melakukan kross-cek kesesuaian setoran Zisco.

7. Program-program Yayasan Yatim Mandiri cabang Kediri

Adapun program-program yang terselenggara di Yayasan Yatim Mandiri, yaitu:

- a. BESTARI (Beasiswa Yatim Prestasi) ialah Bantuan biaya pendidikan anak-anak yatim tingkat SD, SMP dan SMA.
- b. ASA Yatim (Alat Sekolah Anak Yatim) ialah Program penyediaan alat-alat sekolah yang dibutuhkan anak-anak yatim, seperti sepatu, tas, dan alat tulis lainnya agar pendidikan anak-anak yatim lebih optimal.
- c. SAHABAT (Saku Harian Bermanfaat) ialah Uang saku harian yang diberikan bagi anak-anak yatim supaya tetap ceria di sekolah baik untuk beli jajanan saat istirahat atau kebutuhan transportasi ke sekolah.
- d. GENIUS (Guru Excellent Yatim Sukses) ialah Program pendampingan belajar kelompok bagi anak-anak yatim untuk meningkatkan prestasi akademiknya.
- e. KESATRIA (Perkemahan Super Yatim Mandiri Mulia) ialah Motivasi sukses anak yatim harus senantiasa terjaga. Melalui program Kesatria bekal mereka kemampuan mengelola potensi diri dan membuat peta masa depan.
- f. PLUS (Pendampingan Yatim Lulus Ujian Sekolah) ialah Pendampingan belajar bagi anak yatim kelas 6, 9, dan 12 agar bisa lulus dengan prestasi baik ketika mengikuti Ujian Akhir Nasional (UAN).
- g. MBS (Mandiri Boarding School) ialah Program sekolah gratis berkualitas untuk anak yatim berprestasi tingkat SMP dan SMA.

- h. YES (Yatim Energik dan Sehat) ialah Anak yatim harus sehat. Yayasan Yatim Mandiri membantu mereka dengan layanan kesehatan, perbaikan gizi, dan penyuluhan kesehatan serta pengobatan gratis.
- i. PMU (Politeknik Mandiri Utama) ialah Program Kuliah Gratis bagi anak yatim purna asuh menuju kemandirian melalui pembekalan life skill. Jurusan yang diselenggarakan beragam: Teknik Informasi, Teknisi Komputer, Desain Grafis, Komputer Akuntansi, Diklat Guru Taman Kanak-kanak Islam, Kuliner, dan Otomotif.
- j. MEC (Mandiri Entrepreneur Center) ialah Program pemberdayaan yatim purna asuh melalui keterampilan berwirausaha. 1 tahun mereka mendapatkan training intensive dan magang, juga materi nilai keIslaman.
- k. BISA (Bunda Yatim Sejahtera) ialah Program pelatihan dan pendampingan kewirausahaan serta bantuan modal usaha bagi janda dhuafa agar ibu anak-anak yatim tetap tegar mendidik putra-putrinya.
- l. BYPAS Bencana (Bantu Yatim Pasca Bencana) ialah Untuk anak-anak yatim korban bencana, kami siapkan program pendampingan pasca bencana.

B. Penyajian Data

Setelah dilakukan pengumpulan data serta setelah melakukan penelitian, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data hasil penelitian yang sesuai dengan jawaban responden sebagai sampel penelitian. Sampel penelitian dengan adanya populasi yang berjumlah 4500 diambil dari tabel penentuan jumlah sampel dengan taraf kesalahan 5% maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 323 responden yaitu donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri. Jadi, untuk lebih jelasnya dapat disajikan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden

Karakteristik yang diteliti dalam penelitian adalah pekerjaan dan lama bergabung donatur pada Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri, berikut ini hasil jawaban responden:

a. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden

Tabel 4.1
Karakteristik responden berdasar pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase%
1.	Karyawan/swasta	220	68.1%
2.	Wiraswasta	6	1.9%
3.	PNS	31	9.6%
4.	Guru	15	4.6%
5.	Lain-lain	51	15.8%
Jumlah Total		323	100%

Sumber: Oleh peneliti melalui spss

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah donatur di Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri didominasi oleh donatur yang berprofesi sebagai karyawan/swasta berjumlah 220

donatur dengan prosentase 68.1%, dan yang berprofesi sebagai wiraswasta berjumlah 6 donatur dengan prosentase 1.9%, yang berprofesi sebagai PNS berjumlah 31 donatur dengan prosentase 9.6%, yang berprofesi sebagai guru berjumlah 15 donatur dengan prosentase 4.6%, sedangkan yang lain-lain berjumlah 51 donatur dengan prosentase 15.8%. Dapat disimpulkan bahwa donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri didominasi atau yang paling banyak adalah donatur yang berprofesi sebagai karyawan/swasta, hal ini karena Yayasan Yatim Mandiri berada di tengah kota Kediri yang disana berdekatan dengan perusahaan dan mall-mall missal, kantor BUMN, kantor pos, kantor Daihatsu, kantor Toyota, mall Kediri town square, dan lain-lain, dan pada setiap kantor perusahaan dan mall ada banyak karyawan/swasta yang menjadi donatur Yayasan Yatim Mandiri.

- b. Karakteristik responden berdasarkan lama bergabung donatur

Tabel 4.2
Karakteristik responden berdasar Lama Bergabung

No	Lama Bergabung	Jumlah	Prosentase%
1.	2 bulan – 6 bulan	7	2.2%
2.	7 bulan – 1 tahun	47	14.6%
3.	1.5 tahun – 2 tahun	119	36.8%
4.	3 tahun – 4 tahun	133	41.2%
5.	> 5 tahun	17	5.3%
Jumlah Total		323	100.%

Sumber: Oleh peneliti melalui spss

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa donatur yang lama bergabung di Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri 2

bulan – 6 bulan berjumlah 7 donatur dengan prosentase 2.2%, donatur yang lama bergabung 7 bulan – 1 tahun berjumlah 47 donatur dengan prosentase 14.6%, donatur yang lama bergabung 1.5 tahun – 2 tahun berjumlah 119 donatur dengan prosentase 36.8%, donatur yang lama bergabung 3 tahun – 4 tahun berjumlah 133 donatur dengan prosentase 41.2%, sedangkan donatur yang lama bergabung > 5 tahun berjumlah 17 donatur dengan prosentase 5.3%. Maka dapat disimpulkan bahwa donatur yang lama bergabung di Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri paling banyak adalah 1.5 tahun – 2 tahun, ini berarti donatur yang paling banyak bertahan menjadi donatur rutin adalah donatur yang sudah menjadi donatur rutin di Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri, hal itu dapat diasumsikan bahwa donatur yang bertahan selama bertahun-tahun adalah donatur yang merasa puas dengan Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri.

2. Uji validitas dan Reliabilitas

a. Uji validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor

total.⁴⁹ Untuk kepentingan tersebut peneliti telah melakukan tes terhadap butir-butir pernyataan dalam kuesioner melalui 20 responden untuk melihat butir pernyataan yang diajukan peneliti valid atau tidak. Hasil jawaban dari 20 responden tersebut kemudian dianalisa. Berikut hasil perhitungan validitas data:

Tabel 4.3
Uji Validitas Variabel *Trust* (X₁) dan *Familiarity* (X₂)

Item pernyataan	Corrected Item - Total Correlation	r tabel	Keterangan
X _{1.1.1}	0.539	0.444	Valid
X _{1.1.2}	0.609	0.444	Valid
X _{1.2.1}	0.727	0.444	Valid
X _{1.2.2}	0.745	0.444	Valid
X _{1.3.1}	0.592	0.444	Valid
X _{1.3.2}	0.376	0.444	Tidak Valid
X _{2.1.1}	0.604	0.444	Valid
X _{2.1.2}	0.572	0.444	Valid
X _{2.2.1}	0.731	0.444	Valid
X _{2.2.2}	0.543	0.444	Valid
X _{2.3.1}	0.334	0.444	Tidak Valid
X _{2.3.2}	0.703	0.444	Valid

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Pada tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa uji validitas pada variabel *trust* dan *familiarity* tampak bahwa nilai *corrected item-total correlation* masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih dari 0.444 (r_{tabel}) hal ini berarti masing-masing item tersebut adalah valid, kecuali item X_{1.3.2} mempunyai nilai *corrected item-total correlation* kurang dari 0.444 (r_{tabel}) ($0.376 < 0.444$) berarti item tersebut tidak valid dan item ini dihapuskan, dan item X_{2.3.1}

⁴⁹ Dwi priyanto, 2009, *Mandiri Belajar SPSS*, hal. 16-17

mempunyai nilai *corrected item-total correlation* kurang dari 0.444 (r_{tabel}) (0.334 < 0.444) berarti item tersebut tidak valid dan item ini dihapuskan.

Tabel 4.4
Uji Validitas Variabel Kepuasan Donatur (Y)

Item pernyataan	Corrected Item - Total Correlation	r tabel	Keterangan
Y ₁	0.177	0.444	Tidak Valid
Y ₂	0.602	0.444	Valid
Y ₃	0.672	0.444	Valid
Y ₄	0.644	0.444	Valid
Y ₅	0.712	0.444	Valid
Y ₆	0.669	0.444	Valid
Y ₇	0.723	0.444	Valid
Y ₈	0.709	0.444	Valid
Y ₉	0.744	0.444	Valid
Y ₁₀	0.687	0.444	Valid
Y ₁₁	0.634	0.444	Valid
Y ₁₂	0.753	0.444	Valid
Y ₁₃	0.452	0.444	Valid
Y ₁₄	0.650	0.444	Valid
Y ₁₅	0.784	0.444	Valid
Y ₁₆	0.666	0.444	Valid
Y ₁₇	0.710	0.444	Valid

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa uji validitas pada variabel kepuasan donatur tampak bahwa Y₁ mempunyai nilai *corrected item-total correlation* kurang dari 0.444 (r_{tabel}) (0.177 < 0.444) berarti item tersebut tidak valid dan harus dihapuskan. Sedangkan variabel yang lain mempunyai nilai *corrected item-total correlation* masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih dari 0.444 (r_{tabel}), hal ini berarti masing-masing item tersebut

Y_2 - Y_{17} adalah valid yaitu mampu mengukur variabel kepuasan donatur.

b. Uji reliabilitas

Uji reliable digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Menurut Sekaran, reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.⁵⁰ Berikut adalah hasil dari uji reliabilitas:

Tabel 4.5
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach alpha	Kesimpulan
<i>Trust</i> (X_1)	0.815	Reliable
<i>Familiarity</i> (X_2)	0.810	Reliable
Kepuasan Donatur (Y)	0.920	Reliable

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa variabel-variabel tersebut telah reliable, karena total semua nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0.8. Maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut reliable baik.

3. Analisis deskriptif variabel

a. *Trust* (X_1)

1) *Harmony* adanya hubungan yang harmonis dengan saling memahami peran baik perusahaan maupun konsumen/donatur.

⁵⁰ Dwi priyanto, 2009, *Mandiri Belajar SPSS*, hal. 26

Hasil frekuensi pernyataan *harmony* berkomunikasi dengan baik adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Berkomunikasi dengan baik (X_{1.1.1})

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	0	0 %
Tidak setuju	0	0 %
Ragu-ragu	0	0 %
Setuju	170	52.6%
Sangat setuju	153	47.4%
Jumlah	323	100%
Mean	4.47	
St. dev	0.500	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas untuk pernyataan “berkomunikasi dengan baik” diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 170 responden (52.6%), sedangkan yang memberikan jawaban sangat setuju dengan jumlah 153 (47.4%). Artinya mayoritas donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri menilai setuju bahwa pegawai mampu menjalin hubungan harmonis dengan berkomunikasi dengan baik kepada donatur. Pernyataan memiliki nilai rata-rata sebesar 4.47 dengan nilai standard deviasi 0.500.

Tabel 4.7
Kerjasama yang baik ($X_{1.1.2}$)

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	0	0 %
Tidak setuju	0	0 %
Ragu-ragu	12	3.7%
Setuju	169	52.3%
Sangat setuju	142	44.0%
Jumlah	323	100%
Mean	4.40	
St. dev	0.562	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

- Berdasarkan tabel diatas untuk pernyataan “kerjasama yang baik” diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 169 responden (52.3%), sedangkan jawaban sangat setuju berjumlah 142 responden (44.0%), responden yang menjawab ragu-ragu berjumlah 12 orang (3.7%). Artinya mayoritas donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri menilai setuju bahwa pihak Yayasan Yatim Mandiri melakukan hubungan yang harmonis dengan kerjasam yang baik terhadap donatur. Pernyataan ini memiliki rata-rata sebesar 4.40 dengan nilai standard deviasi 0.562.
- 2) *Acceptance* merupakan hubungan saling menerima berdasarkan kejelasan dari maksud dan tindakan yang diambil masing-masing pihak. Hasil frekuensi pernyataan *acceptance* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Ramah dalam melayani ($X_{1.2.1}$)

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	0	0%
Ragu-ragu	0	0%
Setuju	164	50.8%
Sangat setuju	159	49.2%
Jumlah	323	100%
Mean	4.49	
St. dev	0.501	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.8 diatas menunjukkan untuk pernyataan “ramah dalam melayani” diketahui bahwa sebagian besar donatur menjawab setuju dengan jumlah 167 (50.8%), sisanya yaitu donatur menjawab sangat setuju dengan jumlah 159 (49.2%). Hal ini berarti mayoritas donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri menilai setuju bahwa staff/pegawai ramah dalam melayani donatur. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata sebesar 4.49 dengan nilai standard deviasi 0.501.

Tabel 4.9
Jujur dalam melayani ($X_{1.2.2}$)

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	0	0%
Ragu-ragu	12	3.7%
Setuju	189	58.5%
Sangat setuju	122	37.8%
Jumlah	323	100%
Mean	4.34	
St. dev	0.548	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.9 diatas untuk pernyataan “jujur dalam melayani” diketahui bahwa jawaban dari responden dengan kategori setuju berjumlah 189 responden (58.5%), responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 122 responden (37.8%), sedangkan responden yang menjawab ragu-ragu berjumlah 12 responden (3.7). Artinya, mayoritas donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri menilai setuju bahwa staff/pegawai jujur dalam melayani donatur. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata sebesar 4.34 dengan nilai standard deviasi 0.548.

- 3) *Participation simplicity*, kemudahan untuk dapat saling berhubungan tanpa penentuan batasan. Hasil frekuensi pernyataan *participation simplicity* ini adalah:

Tabel 4.10
Tidak putus memberi informasi (X_{1.3.1})

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	0	0%
Ragu-ragu	23	7.1%
Setuju	215	66.6%
Sangat setuju	85	26.3%
Jumlah	323	100%
Mean	4.19	
St. dev	0.546	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.10 diatas untuk pernyataan “tidak putus memberi informasi” menunjukkan bahwa responden dengan jawaban setuju berjumlah 215 responden (66.6%), responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 85 responden (26.3%), sedangkan sisanya

menjawab ragu-ragu berjumlah 23 responden (7.1%). Dapat diartikan mayoritas donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri setuju bahwa dari pihak Yayasan Yatim Mandiri tidak putus atau tidak berhenti memberi informasi yang terbaru kepada donatur. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata sebesar 4.19 dengan nilai standard deviasi 0.546.

b. *Familiarity* (X_2)

- 1) *Personal understanding* pemahaman fungsi hubungan secara pribadiantara Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri. Hasil dari frekuensi pernyataan tersebut adalah:

Tabel 4.11
Sabar dalam melayani donatur ($X_{2.1.1}$)

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	0	0%
Ragu-ragu	2	0.6%
Setuju	174	53.9%
Sangat setuju	147	45.5%
Jumlah	323	100%
Mean	4.45	
St. dev	0.510	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.11 diatas untuk pernyataan “sabar dalam melayani donatur” diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 174 responden (53.9%), responden yang menjawab sangat setuju 147 responden (45.5%), sedangkan responden yang menjawab ragu-ragu hanya 2 responden (0.6%). Artinya mayoritas donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri

setuju bahwa pegawai sabar dalam melayani donatur. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata sebesar 4.45 dengan nilai standard deviasi 0.510.

Tabel 4.12
Tidak mengabaikan atau meremehkan donatur (X_{2.1.2})

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	0	0%
Ragu-ragu	6	1.9%
Setuju	198	61.3%
Sangat setuju	119	36.8%
Jumlah	323	100%
Mean	4.35	
St. dev	0.515	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.12 diatas untuk pernyataan “tidak mengabaikan atau meremehkan donatur” diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 198 responden (61.3%), responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah 119 responden (36.8%), sedangkan sisanya menjawab ragu-ragu dengan jumlah 6 responden (1.9%). Artinya bahwa donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri mayoritas setuju bahwa pegawai tidak mengabaikan atau meremehkan donatur. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 4.35 dengan nilai standard deviasi 0.515.

- 2) *Personal awareness* adanya perhatian (pendekatan) secara personal Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri terhadap donatur yang saling menguntungkan. Hasil dari frekuensi pernyataan ini adalah:

Tabel 4.13
Kepedulian terhadap donatur (X_{2.2.1})

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	0	0%
Ragu-ragu	26	8.0%
Setuju	236	73.1%
Sangat setuju	61	18.9%
Jumlah	323	100%
Mean	4.11	
St. dev	0.508	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.13 diatas untuk pernyataan “kepedulian terhadap donatur” diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 236 responden (73.1%), responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah 61 responden (18.9%), sedangkan responden yang menjawab ragu-ragu dengan jumlah 26 responden (8.0%). Dapat diartikan bahwa mayoritas donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri setuju bahwa pihak Yayasan Yatim Mandiri peduli terhadap donatur. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata sebesar 4.11 dengan nilai standard deviasi 0.508.

Tabel 4.14
Memberikan kemudahan pada donatur (X_{2.2.2})

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	0	0%
Ragu-ragu	49	15.2%
Setuju	227	70.3%
Sangat setuju	47	14.6%
Jumlah	323	100%
Mean	3.99	
St. dev	0.546	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.14 diatas untuk pernyataan “memberikan kemudahan kepada donatur” diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab 227 responden (70.3%), responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah 47 responden (14.6%), dan responden yang menjawab ragu-ragu dengan jumlah 49 responden (15.2%). Artinya mayoritas donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri setuju bahwa pihak Yayasan memberikan kemudahan kepada donatur. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata sebesar 3.99 dengan nilai deviasi 0.546.

- 3) *Professional awareness* menyadari standard organisasi yang seharusnya dilakukan oleh Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri terhadap donatur. Hasil frekuensi dari pernyataan ini adalah:

Tabel 4.15
Cepat dan tanggap dalam melayani donatur ($X_{2.3.2}$)

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	0	0%
Ragu-ragu	27	8.4%
Setuju	199	61.6%
Sangat setuju	97	30.0%
Jumlah	323	100%
Mean	4.22	
St. dev	0.581	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.15 diatas untuk pernyataan “cepat dan tanggap dalam melayani donatur” diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan jumlah 199 responden (61.6%), responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah 97

responden (30.0%), sedangkan responden yang menjawab ragu-ragu dengan jumlah 27 responden (8.4%). Artinya donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri mayoritas setuju bahwa pegawai cepat dan tanggap dalam melayani donatur. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata sebesar 4.22 dengan nilai standard deviasi 0.581.

c. Kepuasan donatur (Y)

Ada lima indikator yang menjadi parameter kepuasan pelanggan, dan terdiri dari 16 pernyataan.

1) Kesetiaan donatur

Tabel 4.16
Menjadi donatur tetap (Y₂)

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	0	0%
Tidak setuju	2	0.6%
Ragu-ragu	36	11.1%
Setuju	226	70.0%
Sangat setuju	59	18.3%
Jumlah	323	100%
Mean	4.06	
St. dev	0.562	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.16 diatas dengan pernyataan “menjadi donatur tetap” diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 59 responden (18.3%), responden yang menjawab setuju berjumlah 226 responden (70.0%), responden yang menjawab ragu-ragu berjumlah 36 responden (11.1%), sedangkan responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 responden (0.6%). Artinya mayoritas donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri setuju

untuk menjadi donatur tetap di Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri. Dapat diartikan pula bahwa donatur merasa puas sehingga setuju untuk menjadi donatur tetap pada Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata sebesar 4.06 dengan nilai standard deviasi 0.562.

Tabel 4.17
Tidak pernah berhenti menjadi donatur (Y₃)

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	5	1.5%
Tidak setuju	11	3.4%
Ragu-ragu	44	13.6%
Setuju	181	56.0%
Sangat setuju	82	25.4%
Jumlah	323	100%
Mean	4.00	
St. dev	0.817	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.17 diatas untuk pernyataan “tidak pernah berhenti menjadi donatur” diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 82 responden (25.4%), responden yang menjawab setuju berjumlah 181 responden (56.0%), responden yang menjawab ragu-ragu berjumlah 44 responden (13.6%), responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 11 responden (3.4%), sedangkan responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 5 responden (1.5%). Artinya donatur Yayasan Yatim Mandiri mayoritas setuju untuk tidak pernah berhenti menjadi donatur dengan prosentase 56.0%. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 4.00 dengan nilai standard deviasi 0.817.

2) Meningkatkan jumlah sumbangan yang diberikan

Tabel 4.18
Bersedia meningkatkan sumbangan (Y₄)

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	2	0.6%
Tidak setuju	1	0.3%
Ragu-ragu	80	24.8%
Setuju	189	58.5%
Sangat setuju	51	15.8%
Jumlah	323	100%
Mean	3.89	
St. dev	0.680	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.18 diatasuntuk pernyataan “bersedia meningkatkan sumbangan” diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 51 responden (15.8%), responden yang menjawab setuju berjumlah 189 responden (58.5%), responden yang memberikan jawaban ragu-ragu berjumlah 80 responden (24.8%), responden yang memberikan jawaban tidak setuju berjumlah 1 responden (0.3%), sedangkan responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 2 responden (0.6%). Artinya donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri mayoritas setuju untuk bersedia meningkatkan sumbangan, hal ini berarti menunjukkan mayoritas donatur merasa puas. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata sebesar 3.89 dengan nilai standard deviasi 0.680.

Tabel 4.19
Memberikan sumbangan lebih saat mendapat rizki (Y₅)

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	2	0.6%
Tidak setuju	0	0.%
Ragu-ragu	56	17.3%
Setuju	196	60.7%
Sangat setuju	69	21.4%
Jumlah	323	100%
Mean	4.02	
St. dev	0.666	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.19 diatas untuk pernyataan “memberikan sumbangan lebih saat mendapat rizki” diketahui bahwa responden yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 69 responden (21.4%), responden yang memberikan jawaban setuju berjumlah 196 responden (60.7%), responden yang memberikan jawaban ragu-ragu berjumlah 56 responden (17.3%), sedangkan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 2 responden (0.6%). Dapat diartikan bahwa donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri mayoritas setuju untuk memberikan sumbangan lebih saat mendapat rizki, hal ini berarti dapat dikatakan bahwa mayoritas donatur merasa puas dengan bersedia memberikan sumbangan lebih saat mendapat rizki. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 4.02 dengan nilai standard deviasi 0.666.

Tabel 4.20
Meningkatkan sumbangan ketika hari besar agama (Y₆)

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	2	0.6%
Tidak setuju	0	0.%
Ragu-ragu	99	30.7%
Setuju	168	52.0%
Sangat setuju	54	16.7%
Jumlah	323	100%
Mean	3.84	
St. dev	0.711	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.20 diatas untuk pernyataan “meningkatkan sumbangan ketika hari besar agama” diketahui bahwa responden yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 54 responden (16.7%), responden yang memberikan jawaban setuju berjumlah 168 responden (52.0%), responden yang memberikan jawaban ragu-ragu berjumlah 99 responden (30.7%), sedangkan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 2 responden (0.6%). Dapat diartikan bahwa donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri mayoritas setuju untuk meningkatkan sumbangan ketika hari besar agama, hal ini berarti dapat dikatakan bahwa mayoritas donatur merasa puas dengan bersedia meningkatkan sumbangan ketika hari besar agama. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 3.84 dengan nilai standard deviasi 0.711.

3) Membicarakan hal-hal yang baik

Tabel 4.21
Selalu membicarakan hal baik pada kerabat (Y₇)

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	2	0.6%
Tidak setuju	0	0.%
Ragu-ragu	4	1.2%
Setuju	237	73.4%
Sangat setuju	80	24.8%
Jumlah	323	100%
Mean	4.22	
St. dev	0.519	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.21 diatas untuk pernyataan “selalu membicarakan hal baik pada kerabat” diketahui bahwa responden yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 80 responden (24.8%), responden yang memberikan jawaban setuju berjumlah 237 responden (73.4%), responden yang memberikan jawaban ragu-ragu berjumlah 4 responden (1.2%), sedangkan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 2 responden (0.6%). Dapat diartikan bahwa donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri mayoritas setuju untuk selalu membicarakan hal baik pada kerabat, hal ini berarti dapat dikatakan bahwa mayoritas donatur merasa puas dengan bersedia membicarakan hal baik pada kerabat. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 4.22 dengan nilai standard deviasi 0.519.

Tabel 4.22
Bersedia mengajak kerabat dekat menjadi donatur (Y₈)

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	2	0.6%
Tidak setuju	1	0.3%
Ragu-ragu	27	8.4%
Setuju	234	72.4%
Sangat setuju	59	18.3%
Jumlah	323	100%
Mean	4.07	
St. dev	0.574	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.22 diatas untuk pernyataan “bersedia mengajak kerabat dekat menjadi donatur” diketahui bahwa responden yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 59 responden (18.3%), responden yang memberikan jawaban setuju berjumlah 234 responden (72.4%), responden yang memberikan jawaban ragu-ragu berjumlah 27 responden (8.4%), responden yang memberikan jawaban tidak setuju berjumlah 1 responden (0.3%), sedangkan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 2 responden (0.6%). Dapat diartikan bahwa donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri mayoritas setuju untuk bersedia mengajak kerabat dekat menjadi donatur, hal ini berarti dapat dikatakan bahwa mayoritas donatur merasa puas dengan bersedia mengajak kerabat dekat menjadi donatur. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 4.07 dengan nilai standard deviasi 0.574.

Tabel 4.23
Bisa menjadi rekomendasi buat kerabat (Y₉)

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	2	0.6%
Tidak setuju	0	0.%
Ragu-ragu	8	2.5%
Setuju	267	82.7%
Sangat setuju	46	14.2%
Jumlah	323	100%
Mean	4.10	
St. dev	0.462	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.23 diatas untuk pernyataan “bisa menjadi rekomendasi buat kerabat” diketahui bahwa responden yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 46 responden (14.2%), responden yang memberikan jawaban setuju berjumlah 267 responden (82.7%), responden yang memberikan jawaban ragu-ragu berjumlah 8 responden (2.5%), sedangkan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 2 responden (0.6%). Dapat diartikan bahwa donatur mayoritas setuju untuk menjadikan Yayasan Yatim Mandiri Cabang kediri sebagai rekomendasi buat kerabat, hal ini berarti dapat dikatakan bahwa mayoritas donatur merasa puas dengan bersedia menjadikan Yayasan Yatim Mandiri Cabang kediri sebagai rekomendasi buat kerabat. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 4.10 dengan nilai standard deviasi 0.462.

4) Kurang perhatian dengan lembaga lain

Tabel 4.24
Yayasan Yatim Mandiri yang terbaik (Y₁₀)

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	2	0.6%
Tidak setuju	2	0.6%
Ragu-ragu	22	6.8%
Setuju	238	73.7%
Sangat setuju	59	18.3%
Jumlah	323	100%
Mean	4.08	
St. dev	0.570	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.24 diatas untuk pernyataan “Yayasan Yatim Mandiri yang terbaik” diketahui bahwa responden yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 59 responden (18.3%), responden yang memberikan jawaban setuju berjumlah 238 responden (73.7%), responden yang memberikan jawaban ragu-ragu berjumlah 22 responden (6.8%), responden yang memberikan jawaban tidak setuju berjumlah 2 responden (0.6%), sedangkan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 2 responden (0.6%). Dapat diartikan bahwa donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri mayoritas setuju untuk menjadikan Yayasan Yatim Mandiri adalah yang terbaik, hal ini berarti dapat dikatakan bahwa mayoritas donatur merasa puas dengan bersedia menjadikan Yayasan Yatim Mandiri adalah yang terbaik. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 4.08 dengan nilai standard deviasi 0.570.

Tabel 4.25
Program yang unggulan (Y₁₁)

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	1	0.3%
Tidak setuju	0	0%
Ragu-ragu	19	5.9%
Setuju	224	69.3%
Sangat setuju	79	24.5%
Jumlah	323	100%
Mean	4.18	
St. dev	0.549	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.25 diatas untuk pernyataan “program yang unggulan” diketahui bahwa responden yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 79 responden (24.5%), responden yang memberikan jawaban setuju berjumlah 224 responden (69.3%), responden yang memberikan jawaban ragu-ragu berjumlah 19 responden (5.9%), sedangkan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 1 responden (0.3%). Dapat diartikan bahwa donatur mayoritas setuju bahwa program-program Yayasan Yatim Mandiri Cabang kediri adalah program unggulan. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 4.18 dengan nilai standard deviasi 0.549.

Tabel 4.26
Tidak beralih pada lembaga lain (Y₁₂)

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	2	0.6%
Tidak setuju	3	0.9%
Ragu-ragu	45	13.9%
Setuju	219	67.8%
Sangat setuju	54	16.7%
Jumlah	323	100%
Mean	3.99	
St. dev	0.633	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.26 diatas untuk pernyataan “tidak beralih pada lembaga lain” diketahui bahwa responden yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 54 responden (16.7%), responden yang memberikan jawaban setuju berjumlah 219 responden (67.8%), responden yang memberikan jawaban ragu-ragu berjumlah 45 responden (13.9%), responden yang memberikan jawaban tidak setuju berjumlah 3 responden (0.9%), sedangkan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 2 responden (0.6%). Dapat diartikan bahwa donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri mayoritas setuju untuk tidak beralih pada lembaga yang lain, hal ini berarti dapat dikatakan bahwa mayoritas donatur merasa puas dengan bersedia tidak beralih pada lembaga yang lain. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 3.99 dengan nilai standard deviasi 0.633.

Tabel 4.27
Lebih pantas mendapat donasi (Y₁₃)

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	4	1.2%
Tidak setuju	10	3.1%
Ragu-ragu	61	18.9%
Setuju	202	62.5%
Sangat setuju	46	14.2%
Jumlah	323	100%
Mean	3.85	
St. dev	0.740	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.27 diatas untuk pernyataan “lebih pantas mendapat donasi” diketahui bahwa responden yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 46 responden (14.2%), responden yang memberikan jawaban setuju berjumlah 202 responden (62.5%), responden yang memberikan jawaban ragu-ragu berjumlah 61 responden (18.9%), responden yang memberikan jawaban tidak setuju berjumlah 10 responden (3.1%), sedangkan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 4 responden (1.2%). Dapat diartikan bahwa donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri mayoritas setuju untuk menjadikan Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri sebagai lembaga yang paling pantas mendapat donasi. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 3.85 dengan nilai standard deviasi 0.740.

5) Menawarkan gagasan untuk kemajuan lembaga

Tabel 4.28
Pernah memberikan gagasan (Y₁₄)

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	8	2.5%
Tidak setuju	35	10.8%
Ragu-ragu	112	34.7%
Setuju	136	42.1%
Sangat setuju	32	9.9%
Jumlah	323	100%
Mean	3.46	
St. dev	0.902	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.28 diatas untuk pernyataan “pernah memberikan gagasan” diketahui bahwa responden yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 32 responden (9.9%), responden yang memberikan jawaban setuju berjumlah 136 responden (42.1%), responden yang memberikan jawaban ragu-ragu berjumlah 112 responden (34.7%), responden yang memberikan jawaban tidak setuju berjumlah 35 responden (10.8%), sedangkan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 8 responden (2.5%). Dapat diartikan bahwa donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri paling banyak setuju untuk memberikan gagasan demi lembaga lebih baik dengan prosentase 42.1%, sedangkan yang masih ragu-ragu untuk memberikan gagasan pada Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri dengan prosentase 34.7%. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 3.46 dengan nilai standard deviasi 0.902.

Tabel 4.29
Memberikan usulan untuk memperbaiki program (Y₁₅)

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	8	2.5%
Tidak setuju	30	9.3%
Ragu-ragu	128	39.6%
Setuju	132	40.9%
Sangat setuju	25	7.7%
Jumlah	323	100%
Mean	3.42	
St. dev	0.857	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.29 diatas untuk pernyataan “memberikan usulan untuk memperbaiki program” diketahui bahwa responden yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 25 responden (7.7%), responden yang memberikan jawaban setuju berjumlah 132 responden (40.9%), responden yang memberikan jawaban ragu-ragu berjumlah 128 responden (39.6%), responden yang memberikan jawaban tidak setuju berjumlah 30 responden (9.3%), sedangkan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 8 responden (2.5%). Dapat diartikan bahwa donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri paling banyak setuju untuk memberikan usulan untuk memperbaiki program, namun masih ada yang ragu-ragu untuk memberikan usulan untuk memperbaiki program, antara kategori setuju dengan ragu-ragu hanya selisih 1.3%. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 3.42 dengan nilai standard deviasi 0.857.

Tabel 4.30
Rasa memiliki tanggung jawab (Y₁₆)

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	2	0.6%
Tidak setuju	1	0.3%
Ragu-ragu	47	14.6%
Setuju	215	66.6%
Sangat setuju	58	18.0%
Jumlah	323	100%
Mean	4.01	
St. dev	0.628	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.30 di atas untuk pernyataan “rasa memiliki tanggung jawab” diketahui bahwa responden yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 58 responden (18.0%), responden yang memberikan jawaban setuju berjumlah 215 responden (66.6%), responden yang memberikan jawaban ragu-ragu berjumlah 47 responden (14.6%), responden yang memberikan jawaban tidak setuju berjumlah 1 responden (0.3%), sedangkan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 2 responden (0.6%). Dapat diartikan bahwa donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri mayoritas setuju untuk ikut merasakan atau memiliki tanggung jawab. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 4.01 dengan nilai standard deviasi 0.628.

Tabel 4.31
Memberikan ide-ide (Y₁₇)

Kategori	Frekuensi	Prosentase%
Sangat tidak setuju	7	2.2%
Tidak setuju	5	1.5%
Ragu-ragu	134	41.5%
Setuju	151	46.7%
Sangat setuju	26	8.0%
Jumlah	323	100%
Mean	3.57	
St. dev	0.754	

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.31 diatas untuk pernyataan “memberikan ide-ide” diketahui bahwa responden yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 26 responden (8.0%), responden yang memberikan jawaban setuju berjumlah 151 responden (46.7%), responden yang memberikan jawaban ragu-ragu berjumlah 134 responden (41.5%), responden yang memberikan jawaban tidak setuju berjumlah 5 responden (1.5%), sedangkan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju berjumlah 7 responden (2.2%). Dapat diartikan bahwa donatur Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri paling banyak setuju untuk memberikan ide demi kemajuan lembaga, namun masih ada yang ragu-ragu untuk memberikan ide, antara kategori setuju dengan ragu-ragu hanya selisih 5.2%. Pernyataan ini memiliki nilai rata-rata 3.57 dengan nilai standard deviasi 0.754.

4. Uji penyimpangan asumsi klasik
 - a. Uji linearitas

Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05. Hasil dari uji linearitas adalah sebagai berikut:

Hasil pengujian linearitas hubungan antara X_1 terhadap Y dapat diketahui bahwa nilai signifikansi *linearity* sebesar 0,000 (hasil olahan spss terlampir). Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara *trust* dan kepuasan donatur terdapat hubungan yang linear.

Hasil pengujian linearitas hubungan antara X_2 terhadap Y dapat diketahui bahwa nilai signifikansi *linearity* sebesar 0,000 (hasil olahan spss terlampir). Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara *familiarity* dan kepuasan donatur terdapat hubungan yang linear.

b. Uji multikolinearitas

Ada 3 metode pengujian yang bisa digunakan, yang salah satunya adalah dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF) pada model regresi, metode tersebut yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut Santoso,⁵¹ pada umumnya jika VIF lebih besardari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya. Berikut hasil dari uji multikolinearitas:

⁵¹ Dwi priyanto, 2009, *Mandiri Belajar SPSS*, Jakarta, hal. 39

Tabel 4.32
Hasil uji multikolinearitas

NO	Variabel Bebas	Nilai VIF
1.	<i>Trust</i> (X_1)	1.460
2.	<i>Familiarity</i> (X_2)	1.460

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Dari tabel 4.32 diatas dapat diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) pada variabel *trust* (X_1) dan *familiarity* (X_2) lebih kecil dari 5 ($1.460 < 5$), sehingga bisa diduga bahwa antar variabel independen tidak terjadi masalah multikolinearitas.

c. Uji heteroskedastisitas

Ada beberapa metode pengujian heteroskedastisitas yang bisa digunakan salah satunya dengan menggunakan uji glesjer seperti yang dilakukan dalam pembahasan penelitian ini. Uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Berikut hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji glesjer:

Tabel 4.33
Hasil uji heteroskedastisitas

No	Variabel bebas	Signifikansi
1.	Konstanta	0,740
2.	<i>Trust</i> (X_1)	0,151
3.	<i>Familiarity</i> (X_2)	0,719

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi kedua variabel independen lebih dari 0,05 yaitu $0,151 >$

0,05 dan $0,719 > 0,05$. Dengan demikian dapat diketahui bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

5. Persamaan atau model regresi linier berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua variabel atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Adapun persamaan atau model regresi linear berganda yang dihasilkan adalah:

Tabel 4.34
Hasil model regresi linier berganda

Model	Koefisien regresi
Konstanta	27.636
<i>Trust</i> (X_1)	0.561
<i>Familiarity</i> (X_2)	1.081

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 27.636 + 0.561 X_1 + 1.081 X_2$$

Keterangan:

Y = kepuasan donatur yang diprediksi

a = konstanta

b_1, b_2 = koefisien regresi

$X_1 = Trust$

$X_2 = Familiarity$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta yang dihasilkan sebesar 27.636, artinya jika *trust* (X_1) dan *familiarity* (X_2) nilainya adalah 0, maka kepuasan donatur (Y) nilainya adalah 27.636.
- b. Koefisien regresi variabel *trust* (X_1) sebesar 0.561 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *trust* mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan donatur (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.561. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *trust* dengan kepuasan donatur, semakin naik *trust* maka semakin meningkat kepuasan donatur.
- c. Koefisien regresi variabel *familiarity* (X_2) sebesar 1.081 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *familiarity* mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan donatur (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 1.081. koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *familiarity* dengan kepuasan donatur, semakin naik *familiarity* maka semakin meningkat kepuasan donatur.

6. Analisis korelasi ganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan

yang terjadi antara variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Menurut Sugiyono yang dikutip oleh Dwi Priyanto, pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

0,00 – 0,199 = sangat rendah

0,20 – 0,399 = rendah

0,40 – 0,599 = sedang

0,60 – 0,799 = kuat

0,80 – 1,000 = sangat kuat⁵²

Dari hasil analisis, hasil dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.35
Hasil analisis korelasi ganda
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.467 ^a	.218	.213	6.387

a. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh angka R sebesar 0,467. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sedang antara *trust* dan *familiarity* terhadap kepuasan donatur. Karena nilai koefisien korelasi menunjukkan nilai 0,467 berada antara 0,40 – 0,599.

⁵² Dwi priyanto, 2009, *Mandiri Belajar SPSS*, hal. 78

7. Analisis determinasi (R^2)

Analisis determinasi (R^2) dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui prosentase pengaruh variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Berikut adalah hasil dari analisis determinasi:

Tabel 4.36
Hasil analisis determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.467 ^a	.218	.213	6.387

a. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Dari tabel diatas diperoleh angka R^2 (*R square*) sebesar 0.218 atau (21,3%). Hal ini menunjukkan bahwa prosentase pengaruh variabel independen (*trust* dan *familiarity*) terhadap variabel dependen (kepuasan donatur) sebesar 21,3%. Sedangkan sisanya sebesar 78,7% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

C. Pengujian Hipotesis

1. Uji koefisien regresi secara parsial (uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

a. Variabel *trust* (X_1)

Hipotesa:

H_0 = secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara *trust* terhadap kepuasan donatur.

H_a = secara parsial ada pengaruh signifikan antara *trust* terhadap kepuasan donatur.

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05), kriteria pengujian yaitu H_0 diterima jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, H_0 ditolak jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hasil dari uji adalah sebagai berikut:

Tabel 4.37
Hasil Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	27.636	4.026		6.863	.000
TotalX1	.561	.210	.159	2.666	.008
TotalX2	1.081	.180	.359	6.003	.000

a. Dependent Variable: TotalY

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa hasil $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} dari variabel bebas *trust* (X_1) yaitu $2.666 > 1.967$ maka H_0 ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh antara *trust* (X_1) terhadap kepuasan donatur. Jadi dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial *trust* berpengaruh positif terhadap kepuasan donatur pada Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri.

b. Variabel *familiarity* (X_2)

Hipotesa:

H_0 = secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara *familiarity* terhadap kepuasan donatur.

H_a = secara parsial ada pengaruh signifikan antara *familiarity* terhadap kepuasan donatur.

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05), kriteria pengujian yaitu H_0 diterima jika $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$, H_0 ditolak jika $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$.

Pada tabel 4.37 diatas dapat dilihat bahwa $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dari variabel *familiarity* (X_2) yaitu $6.003 > 1.967$ maka H_0 ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan antara *familiarity* terhadap kepuasan donatur. Jadi dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial *familiarity* berpengaruh positif terhadap kepuasan donatur pada Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri.

2. Uji koefisien regresi secara bersama-sama (uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Atau untuk mengetahui model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Signifikan

berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan).

Hipotesa:

H_0 = tidak ada pengaruh secara signifikan antara *trust* dan *familiarity* secara bersama-sama terhadap kepuasan donatur.

H_a = ada pengaruh secara signifikan antara *trust* dan *familiarity* secara bersama-sama terhadap kepuasan donatur.

Tingkat signifikan menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05), kriteria pengujian yaitu H_0 diterima bila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ dan H_0 ditolak bila $F_{hitung} > F_{tabel}$, didapat F_{tabel} sebesar 3.024. Hasil dari uji F adalah sebagai berikut:

Tabel 4.38
Hasil uji F
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3639.948	2	1819.974	44.609	.000 ^a
Residual	13055.470	320	40.798		
Total	16695.418	322			

a. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1

b. Dependent Variable: totally

Sumber: Oleh peneliti melalui spss (terlampir)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $44.609 > 3.024$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh secara signifikan antara *trust* dan *familiarity* secara bersama-sama terhadap kepuasan donatur. Jadi dapat disimpulkan bahwa *trust* dan *familiarity* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan donatur pada Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri.

D. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan / model regresi dibawah ini:

$$Y = 27.636 + 0.561 X_1 + 1.081 X_2$$

Dari nilai perolehan persamaan model regresi linier berganda diketahui bahwa *trust* (X_1) menunjukkan nilai koefisien regresi positif, hal tersebut menunjukkan adanya arah positif atau hubungan searah dari *trust* (X_1) dengan kepuasan donatur (Y). Hal ini dapat diartikan bahwa jika semakin meningkat *trust* maka kepuasan donatur akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya jika semakin menurun *trust* maka kepuasan donatur akan semakin menurun.

Begitu pula yang terjadi pada *familiarity* (X_2), nilai perolehan persamaan model regresi linier berganda diketahui bahwa *familiarity* (X_2) menunjukkan nilai koefisien regresi positif, hal tersebut menunjukkan adanya arah positif atau hubungan searah dari *familiarity* (X_2) dengan kepuasan donatur (Y). Hal ini dapat diartikan bahwa jika semakin meningkat *familiarity* maka kepuasan donatur akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya jika semakin menurun *familiarity* maka kepuasan donatur akan semakin menurun.

Model regresi linier ganda tersebut memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0.467. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sedang antara *trust* dan *familiarity* terhadap kepuasan donatur, karena nilai korelasi 0.467 terletak antara 0,40 sampai 0,599.

Model regresi linier ganda tersebut memiliki nilai koefisien determinasi sebesar 0.218 atau (21,3%). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh (*trust* dan *familiarity*) terhadap variabel dependen (kepuasan donatur) sebesar 21,3%. Sedangkan sisanya sebesar 78,7% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Hasil pengujian hipotesa penelitian ini membuktikan bahwa:

1. Dari hasil uji T menunjukkan bahwa hipotesa H_a diterima yang berbunyi “secara parsial ada pengaruh signifikan antara *trust* (X_1) terhadap kepuasan donatur di Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri”, terbukti dengan t hitung $>$ t tabel yaitu $2.666 > 1.967$ dengan tingkat signifikansi $0.008 < 0.05$.
2. Dari hasil uji T menunjukkan bahwa hipotesa H_a diterima yang berbunyi “secara parsial ada pengaruh signifikan antara *familiarity* (X_2) terhadap kepuasan donatur di Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri”, terbukti dengan t hitung $>$ t tabel yaitu $6.003 > 1.967$ dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$.
3. Dari hasil uji F menunjukkan bahwa hipotesa H_a diterima yang berbunyi “ada pengaruh secara signifikan antara *trust* dan *familiarity* secara bersama-sama terhadap kepuasan donatur di Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri.” Terbukti dengan f hitung $>$ f tabel yaitu $44.609 > 3.024$ dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$.

Hal ini sesuai dengan realitas di lapangan, bahwa di Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri para donatur sudah menjadi seperti keluarga bagi staff zis consultant Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri, *trust* (kepercayaan) para donatur pada Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri sehingga menjadikan para donatur tidak berpindah ke lembaga yang lain dan merasa puas pada Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri, serta *familiarity* (rasa nyaman) dalam pelayanan yang diaplikasikan melalui budaya kerja dengan memberikan pelayanan yang baik, ramah dan santun Yayasan Yatim Mandiri Cabang Kediri mampu mempertahankan donaturnya sehingga tetap bertahan menjadi donatur tetap yang menimbulkan kepuasan pada donatur.