DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM i

PERNYATAAN KEASLIAN ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

PENGESAHAN iv

ABSTRAK v

PERSEMBAHAN vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR TRANSLITERASI xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 9

C. Tujuan Penelitian 9

D. Kegunaan Hasil Penelitian 10

E. Sistematika Pembahasan 11

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Manajemen Pemasaran 13
2. Kepercayaan 14
3. Komitmen 18
4. Kepuasan 20

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

5. *Customer Retention* 23

B. Penelitian Terdahulu 24

C. Kerangka Konseptual 32

D. Hipotesis 32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian..... 34

B. Waktu dan Tempat Penelitian 34

C. Populasi dan Sampel 35

D. Variabel Penelitian 36

E. Definisi Operasional 37

F. Uji Validitas dan Reliabilitas 41

G. Data dan Sumber Data 45

H. Teknik Pengumpulan Data..... 46

I. Teknik Analisis Data 48

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek penelitian 54

1. Gambaran Umum Objek Penelitian 54

a. Sejarah YDSF Sidoarjo..... 54

b. Visi YDSF Sidoarjo 56

c. Misi YDSF Sidoarjo 56

d. Tujuan YDSF Sidoarjo 57

e. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas 57

f. Alamat Kantor 60

g. Program-Program Di YDSF Sidoarjo..... 60

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

h. Bentuk mekanisme penyaluran dana YDSF 66

2. Karakteristik Responden 67

3. Gambaran Distribusi Frekuensi item 72

B. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Item 79

1. Uji Validitas 79

2. Uji Reliabilitas 81

C. Analisis Data 82

1. Hasil Uji Asumsi Klasik 82

a. Hasil Uji Normalitas 82

b. Hasil Uji Multikolinearitas 83

c. Hasil Uji heterokedastisitas..... 84

d. Hasil Uji autokolerasi 86

e. Analisis regresi Linier Berganda 86

f. Koofisien Determinasi 89

2. Hasil Pengujian Hipotesis 89

g. Uji Simultan (F) 90

h. Uji Parsial (t)..... 92

BAB V PEMBAHASAN

A. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Secara Simultan 96

2. Pengaruh Secara Parsial..... 98

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan 105

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

B. Saran 106

DAFTAR PUSTAKA …….. 108

LAMPIRAN

BIODATA PENULIS

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Donatur Pada YDSF Sidoarjo 10

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas 45

Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas 46

Tabel 3.3 *Skala Likert* 49

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden 68

Tabel 4.2 Usia Responden 68

Tabel 4.3 Pekerjaan Responden 69

Tabel 4.4 Jenjang Pendidikan Responden 70

Tabel 4.5 Posisi Donatur 71

Tabel 4.6 Lama menjadi donatur 71

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan 72

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Komitmen 74

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan 76

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel *Customer Retention* 78

Tabel 4.11Hasil Uji Validitas Kepercayaan..... 80

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Komitmen 80

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan..... 80

Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas *Customer Retention*..... 81

Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas..... 82

Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas 83

Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas 84

Tabel 4.18 Analisis Regresi Linear Berganda 86

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

Tabel 4.19 Analisis Regresi *Stepwise* 87

Tabel 4.20 Hasil Koofisien Determinasi..... 90

Tabel 4.21 Hasil Uji F..... 92

Tabel 4.22 Uji t 94

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi YDSF Sidoarjo..... 58

Gambar 4.1 Grafik *Scatterplot* 85

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

DAFTAR TRANSLITERASI

Di dalam naskah skripsi ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technical term*) yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf Latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

A. Konsonan

No	Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
1.	ا	’	ط	t}
2.	ب	b	ظ	z}
3.	ت	t	ع	‘
4.	ث	th	غ	gh
5.	ج	j	ف	f
6.	ح	h}	ق	q
7.	خ	kh	ك	k
8.	د	d	ل	l
9.	ذ	dh	م	m
10.	ر	r	ن	n
11.	ز	z	و	w
12.	س	s	ه	h
13.	ش	sh	ء	’
14.	ص	s}	ي	y
15.	ض	d}		

Sumber: Kate L.Turabian. *A Manual of Writers of Term Papers, Disertations* (Chicago and London: The University of Chicago Press, 1987).

B. Vokal

1. Vokal Tunggal (monoftong)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia
ـَـ	*fath}ah*	a
ـِـ	*kasrah*	i
ـُـ	*d}ammah*	u

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

Catatan: Khusus untuk *hamzah*, penggunaan apostrof hanya berlaku jika *hamzah* ber*h}arakat* sukun atau didahului oleh huruf yang ber*h}arakat* sukun. Contoh: *iqtid}a>'* (اقتضاء)

2. Vokal Rangkap (diftong)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia	Ket.
ـَيْ	*fath}ah* dan *ya'*	*ay*	a dan y
ـَوْ	*fath}ah* dan *wawu*	*aw*	a dan w

Contoh : *bayna* (بين)

: *mawd}u>'* (موضوع)

3. Vokal Panjang (mad)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia	Keterangan
ـَا	*fath}ah* dan *alif*	*a>*	a dan garis di atas
ـِي	*kasrah* dan *ya'*	*i>*	i dan garis di atas
ـُو	*d}ammah* dan *wawu*	*u>*	u dan garis di atas

Contoh : *al-jama>'ah* (الجماعة)

: *takhyi>r* (تخيير)

: *yadu>ru* (يدور)

C. Ta' Marbut}ah

Transliterasi untuk *ta>' marbu>t}ah* ada dua :

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

1. Jika hidup (menjadi *mud}a>f*) transliterasinya adalah *t*.
2. Jika mati atau sukun, transliterasinya adalah *h*.

Contoh : *shari> ‘at al-Isla>m* (شريعة الاسلا م)

:*shari> ‘ah isla>mi>yah* (شريعة إسلامية)

D. Penulisan Huruf Kapital

Penulisan huruf besar dan kecil pada kata, *phrase* (ungkapan) atau kalimat yang ditulis dengan translitersi Arab-Indonesia mengikuti ketentuan penulisan yang berlaku dalam tulisan. Huruf awal (*initial latter*) untuk nama diri, tempat, judul buku, lembaga dan yang lain ditulis dengan huruf besar.

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