

**STRATEGI KUALITAS LAYANAN UPAYA MENJAGA LOYALITAS  
DONATUR DI LAZNAS DIMPET AMANAH UMAT SIDOARJO  
PROPOSAL SKRIPSI**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

Disusun Oleh:

**Nurma Fila Anggun Dwi Saputri**

**(04040421092)**

Dosen Pembimbing:

**Aun Falestien Faletehan, MHRM, Ph.D**

**Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., M.Si**

**PRODI MANAJEMEN DAKWAH**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

**2024**

## **PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTITAS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Nurma Fila Anggun Dwi Saputri

NIM: 04040421092

Prodi: Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan jujur dan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul **Strategi Kualitas Layanan Upaya Menjaga Loyalitas Donatur Pada Laznas Dompot Amanah Umat Sidoarjo** adalah benar karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi sitasi dan ditunjukkan dalam daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.



Surabaya, 27 Desember 2024  
Yang membuat pernyataan

Handwritten signature of Nurma Fila Anggun Dwi Saputri.

**Nurma Fila Anggun Dwi Saputri**  
**NIM: 040421092**

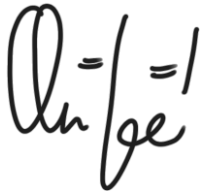
## **PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

**Nama** : Nurma Fila Anggun Dwi Saputri  
**NIM** : 04040421092  
**Program Studi** : Manajemen Dakwah  
**Judul** : Strategi Kualitas Layanan Dalam Menjaga Loyalitas Donatur

Proposal ini telah disetujui dan diajukan untuk diujikan

**Surabaya, 27 Desember 2024**

**Dosen Pembimbing 1**



**Aun Falestien Faletahan, MHRM, Ph.D**

**Dosen Pembimbing 2**



**Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., M.Si**

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

### STRATEGI KUALITAS LAYANAN UPAYA MENJAGA LOYALITAS DONATUR DI LEMBAGA DOMPET AMANAH UMAT SIDOARJO

#### SKRIPSI

Disusun Oleh

Nurma Fila Anggun Dwi saputri

04040421092

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu

Pada tanggal 27 Desember 2024

Tim Penguji

Penguji I

Aun Falestien Faletihan, MHRM, Ph.D  
NIP. 198205142005011001

Penguji II

Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., M.Si  
NIP. 197512302003121001

Penguji III

Airlangga Bramayudha, MM  
NIP. 197912142011011005

Penguji IV

Dr. H. Achmad Murtafi Harists M.Fil.I  
NIP. 107003042007011056



Surabaya, 27 Desember 2024

Dekan,

Dr. H. Achmad Murtafi Harists M.Fil.I

NIP. 1101719980031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nurma Fila Anggun Dwi Saputri  
NIM : 04040421092  
Fakultas/Jurusan : Fakultas Dakwah dan komunikasi / Manajemen Dakwah  
E-mail address : filaanggun69@gmail

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Strategi kualitas Layanan Upaya Menjaga Loyalitas Donatur Pada Lembaga Dompot Amanah Umat Sidoarjo

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Agustus 2025

Penulis



(Nurma Fila Anggun Dwi Saputri)  
*nama terang dan tanda tangan*

## ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk memahami strategi kualitas layanan untuk menjaga loyalitas donatur pada Lembaga Dompot Amanah Umat Sidoarjo. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif tipe studi kasus. Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu wawancara, dan dokumentasi. Teknik validitas data penelitian yaitu triangulasi sumber data. Teknik analisis data penelitian yang digunakan adalah Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini adalah lembaga Dompot Amanah Umat menerapkan strategi kualitas layanan untuk menjaga loyalitas donatur dengan enam strategi. Strategi tersebut diantaranya yaitu komunikasi yang baik, transparansi, personalisasi, pemberian penghargaan, pelatihan dan pengembangan karyawan, evaluasi kinerja.

**Kata Kunci: Strategi, Kualitas Layanan, Loyalitas Kinerja**



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR ISI

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| BAB I .....                             | 1  |
| PENDAHULUAN .....                       | 2  |
| Latar Belakang Masalah.....             | 2  |
| Rumusan Masalah.....                    | 5  |
| Tujuan Penelitian .....                 | 6  |
| Manfaat Penelitian .....                | 6  |
| Definisi Konsep .....                   | 7  |
| Sistematika Pembahasan .....            | 8  |
| BAB II .....                            | 9  |
| KAJIAN TEORITIK .....                   | 9  |
| Kajian Prespektif Teoritik .....        | 9  |
| Penelitian Terdahulu yang Relevan ..... | 19 |
| BAB III.....                            | 25 |
| METODE PENELITIAN .....                 | 25 |
| Pendekatan dan Jenis Penelitian .....   | 25 |
| Subjek Penelitian .....                 | 25 |
| Jenis dan Sumber Data .....             | 25 |
| Teknik Pengumpulan Data .....           | 27 |
| Teknik Validitas Data.....              | 29 |

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Teknik Analisis Data.....             | 30 |
| BAB IV .....                          | 31 |
| PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....      | 31 |
| Gambaran Umum Subjek Penelitian ..... | 31 |
| Penyajian Data .....                  | 38 |
| Analisis Data .....                   | 52 |
| BAB V .....                           | 70 |
| PENUTUP.....                          | 70 |
| Kesimpulan.....                       | 70 |
| Rekomendasi.....                      | 71 |
| Keterbatasan Penelitian.....          | 71 |
| LAMPIRAN.....                         | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                   | 72 |

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR BAGAN

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 1 Sumber Jurnal Servqual .....   | 14 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi LAZDAU ..... | 33 |
| Gambar 4.2 SOP Layanan LAZDAU .....         | 65 |



semakin luas terkait kualitas layanan bila ruang lingkungannya tidak hanya sebatas kualitas layanan dan loyalitas tapi juga mencakup isu-isu lain seperti budaya kerja, manajemen konflik, dan sebagainya. BAB IC

## DAFTAR PUSTAKA

- Adimah, Nurul, and Wawan Oktriawan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta)." *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies* 3, no. 2 (2022). Accessed August 11, 2024. <http://ejurnal.staimuttaqien.ac.id/index.php/mtq/article/view/332>.
- Adnan, Adnan, Anis Zohriah, and Abdul Muin. "Evaluasi Kinerja Tenaga Pendidik." *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 7, no. 2 (2024): 1463–1468.
- Agustina, Amelia Diah, and Ismiyati Ismiyati. "Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau Dari Aspek Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy." *Economic Education Analysis Journal* 8, no. 3 (November 26, 2019): 1234–1248.
- Agustine, Annisa Dwi, Mochammad Mirza, and Suci Emelsi Jeffri. "STRATEGI HUMAS DALAM MENJAGA LOYALITAS MUZAKKI (DONATUR) PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL KOTA TANGERANG TAHUN 2023." *Al Amin: Jurnal Kajian Ilmu dan Budaya Islam* 7, no. 01 (March 31, 2024): 1–16.
- Alketbi, Salama, Muhammad Alshurideh, and Barween Al Kurdi. "THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMERS' RETENTION AND LOYALTY IN THE UAE HOTEL SECTOR WITH RESPECT TO THE IMPACT OF CUSTOMER'S SATISFACTION, TRUST, AND COMMITMENT: A QUALITATIVE STUDY." *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology* 17, no. 4 (2020): 541–561.
- Al-Khayyal, Ahlam, Muhammad Alshurideh, Barween Al Kurdi, and Ahmad Aburayya. "The Impact of Electronic Service Quality Dimensions on Customers' E- Shopping and E-Loyalty via the Impact of E-Satisfaction and E-Trust: A Qualitative Approach" 14 (November 18, 2020): 257–281.
- Ana, Angelina Trimurti Rambu, and Linda Lomi Ga. "Analisis Akuntabilitas Dan Transparansi Pelaporan Keuangan BUMDes (Studi Kasus BUMDes INA HUK)." *Jurnal Akuntansi: Transparansi Dan Akuntabilitas* 9, no. 1 (2021): 62–72.
- Ananda, Tarisa Aulia, Nabilla Kusuma Dewi, and Mohamad Zein Saleh. "Fenomena Perubahan Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Tantangan Di Era Digital." *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen* 2, no. 4 (2023): 98–107.
- Anggi Sirka Rinta, Dike Febrian, and Retno Wulandari. "View of STRATEGI PENGELOLAAN PEMASARAN PENDIDIKAN ANAK USIA DINI." Accessed August 18, 2024. <https://azramedia->

indonesia.azramediaindonesia.com/index.php/bharasumba/article/view/201/178.

- Anggraini, Fifin, and Anindhyta Budiarti. "Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek." *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)* 8, no. 3 (2020): 86–94.
- Awaliah, Dewi, Arif Rahman, and Dadang Kuswana. "Manajemen Strategik Customer Relationship Management (CRM) Dalam Menjaga Loyalitas Donatur." *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 5, no. 4 (2020): 337–356.
- Azizah, Lailatul. "Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pengelolaan Dana Infaq (Di Tpq Al-Khuriyah Bangil -Pasuruan)." *Akuntansi : Jurnal Akuntansi Integratif* 8, no. 2 (2022): 125–145.
- Az-Zuhaili, Wahbah. "Tafsir Al-Wasith Jilid 1." *Jakarta: Gema Insani* (2013): 34–35.
- Cesariana, Carmelia, Fadlan Juliansyah, and Rohani Fitriyani. "MODEL KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE: KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN)." *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL* 3, no. 1 (February 22, 2022): 211–224.
- Dexter, A. R. "Sekilas tentang Lembaga Amil Zakat Dompot Amanah Umat." Accessed November 5, 2024. <https://www.lazdau.org/sekilas>.
- Fahrizal, Meizi. "Model Kualitas Layanan Produk Sepeda Motor Pada Industri Otomotif Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis* (2021): 140–151.
- Febrianti, Friska, and Sabinus Beni. "Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Kuliner Di Kecamatan Bengkayang." *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan* 11, no. 02 (2023): 189–210.
- Hasanah, Aulia. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service KSPPS BMT Masjid Al-Azhar Terhadap Kepuasan Nasabah Di Jakarta." *Jurnal Komunikasi Esensi Daruna* 2, no. 1 (May 8, 2023): 1–6.
- Ismunandar, Arif. "Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Jasa." *Jurnal Dewantara* 9, no. 01 (2020): 85–102.
- Iswahyudi, Muhammad Subhan, Indra Budaya, Purwoko Purwoko, Ari Riswanto, Anggia Ayu Lestari, Etty Widawati, Anzu Elvia Zahara, et al. *MANAJEMEN PEMASARAN : Strategi dan Praktek yang efektif*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Iswanto, Juni, Alfin Yuli Dianto, and Putri Nur Indah Sari. "Strategi Optimalisasi Kualitas Produk Kopi Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Dalam Teori Ekonomi Syariah (Studi Kasus Di Giri Kopi Kelurahan Ploso Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk)." *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah* 10, no. 1 (2023): 63–73.

- Kotler, Philip. *Kotler on Marketing*. Simon and Schuster, 2012. Accessed September 16, 2024.  
[https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=iHWxeT7X5YYC&oi=fnd&pg=PT7&dq=philip+kotler+service+quality&ots=ej6Qz\\_OIQL&sig=bgIp\\_2FJp0mf70DjXYrIHpWEPCw](https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=iHWxeT7X5YYC&oi=fnd&pg=PT7&dq=philip+kotler+service+quality&ots=ej6Qz_OIQL&sig=bgIp_2FJp0mf70DjXYrIHpWEPCw).
- Kustami, Endang, and Enggar Sulistiyono. "Personalisasi Pemasaran Email Dalam Meningkatkan Program Loyalitas: Sebuah Konsep Komunikasi Pemasaran." *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Bisnis* 2, no. 2 (2023): 74–87.
- Larassati, Niken, and Ahmad Fauzi. "Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan Di BSI Trade Center Kota Kediri." *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah* 4, no. 2 (September 30, 2022): 202–217.
- Limna, Pongsakorn, and Tanpat Kraiwanit. "Service Quality and Its Effect on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: A Qualitative Study of Muang Thai Insurance Company in Krabi, Thailand" 1 (August 1, 2022): 1–16.
- Mamluka, Mamluka, Farras Dwi Afiliya, Salsa Widya Rosalinda, and Angga Dutahatmaja. "PENTINGNYA KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM HUBUNGAN BISNIS." *Musytari : Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi* 6, no. 3 (June 30, 2024): 131–140.
- M.AP, Kamaruddin Sellang, S. Sos, DR H. Jamaluddin M.Si S. Sos, and Ahmad Mustanir M.Si S. I. P. *STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media, 2022.
- Mashuri, Mashuri. "Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam." *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 9, no. 1 (June 26, 2020): 54–64.
- Maulyan, Feti Fatimah. "Peran Pelatihan Guna Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Pengembangan Karir: Theoretical Review." *Jurnal Sains Manajemen* 1, no. 1 (August 15, 2019): 40–50.
- Muhadjir, Noeng. "Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi IV. Yogyakarta." *Penerbit Rake Sarasin* (2000).
- Muharam, Hari, Harmon Chaniago, Endraria Endraria, and Amran Bin Harun. "E-Service Quality, Customer Trust and Satisfaction: Market Place Consumer Loyalty Analysis." *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi* 8, no. 2 (September 21, 2021): 237–254.
- Naibaho, Uli Arta, Herawati Akbar, and Baruna Hadibrata. "DETERMINASI KEPUASAN PELANGGAN: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK (LITERATURE REVIEW STRATEGIC MARKETING MANAGEMENT)." *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL* 3, no. 2 (November 22, 2022): 1079–1089.
- Novitasari, Dwi Tiya, Mula Agung Barata, Novia Nur Rochmatin, Moch Arifuddin Muzakka, and Putri Andiyani. "ANALISIS PENERAPAN PROGRAM REWARD

KEPADA CUSTOMER MENGGUNAKAN METODE CLUSTERING.” *JURNAL BISNIS KOLEGA* 10, no. 1 (2024): 29–35.

Nurhadi, Nurhadi. “KONSEP PELAYANAN PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH.” *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2, no. 2 (2018): 137–150.

Parasuraman, Ananthanarayanan, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. “Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perc.” *Journal of retailing* 64, no. 1 (1988): 12.

———. “Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perc.” *Journal of retailing* 64, no. 1 (1988): 12.

Pertiwi, Ayu Bunga, Hapzi Ali, and Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan: Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran).” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3, no. 6 (2022): 582–591.

Restiana, Lisa. “Customer Perceived Service Quality, Product Quality, Satisfaction and Loyalty in Beauty Business.” *IPTEK Journal of Proceedings Series*, no. 1 (September 19, 2021): 288–291.

Robbins, Pam, and Harvey B. Alvy. *The Principal’s Companion: Strategies for Making the Job Easier*. Corwin Press, 2009. Accessed September 16, 2024.  
[https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=ZbfEX8ZRWIwC&oi=fnd&pg=PR1&dq=robbins+2009+strategies&ots=YQ3wEMbvVf&sig=Fx3-5CyMNH1\\_TSeRU7TqTNjC7xo](https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=ZbfEX8ZRWIwC&oi=fnd&pg=PR1&dq=robbins+2009+strategies&ots=YQ3wEMbvVf&sig=Fx3-5CyMNH1_TSeRU7TqTNjC7xo).

Robbins, Stephen P., and Mary Coulter. “Manajemen Edisi 10.” *Jakarta: Erlangga* (2010).

Rumiyanti, R. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Pesawaran).” PhD Thesis, UIN Raden Intan Lampung, 2018. Accessed September 16, 2024.  
<http://repository.radenintan.ac.id/4472/>.

Rusli, Muhammad. “Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif Dan Studi Kasus.” *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam* 2, no. 1 (2021): 48–60.

Safarudin, Rizal, Zulfamanna Zulfamanna, Martin Kustati, and Nana Sepriyanti. “Penelitian Kualitatif.” *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 2 (June 9, 2023): 9680–9694.

Sagala, Roslinda, and Gembira Marbun. “ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS MANDIRI RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT BINA KASIH MEDAN.” *Jurnal Manajemen dan Bisnis* (September 5, 2022): 498–523.

- Samad, Abdul Wahab. "STRATEGI MANAJEMEN SDM DALAM PERSPEKTIF ISLAM." *Jurnal Pengabdian Teratai* 3, no. 1 (June 13, 2022): 86–94.
- Sasongko, Sambodo Rio. "FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN)." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3, no. 1 (October 31, 2021): 104–114.
- Sepnandito, Primo Defa. "Pengaruh Fitur Spotify Social Dan Pemasaran Personalisasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Spotify Dimediasi Dengan Kepuasan Pelanggan." *Journal of Young Entrepreneurs* 3, no. 2 (2024). Accessed December 18, 2024. <https://ejournal.upnvj.ac.id/jye/article/view/8787>.
- Sugiyono, Dr. "Memahami Penelitian Kualitatif" (2010). Accessed September 29, 2024. [https://digilib.unigres.ac.id/index.php/index.php?p=show\\_detail&id=966&keywords=](https://digilib.unigres.ac.id/index.php/index.php?p=show_detail&id=966&keywords=).
- Sumarsid, Sumarsid, and Atik Budi Paryanti. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GRABFOOD (STUDI WILAYAH KECAMATAN SETIABUDI)." *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS* 12, no. 1 (January 21, 2022). Accessed December 18, 2024. <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/ilmiahm-progress/article/view/867>.
- Suprianto, Bambang. "Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Pemerintahan dan Politik* 8, no. 2 (June 6, 2023): 123–128.
- Thalib, Mohamad Anwar. "PELATIHAN ANALISIS DATA MODEL MILES DAN HUBERMAN UNTUK RISET AKUNTANSI BUDAYA." *Madani: Jurnal Pengabdian Ilmiah* 5, no. 1 (May 11, 2022): 23–33.
- Tiara Nurhikmah, Achmad Fauzi, Septiana Cahyaningrum Tarmono Putri, Damar Asmarani, Vina Damayant, and Rahma Fitriani Thalitha. "View of ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE (GO-JEK) : KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN KONSUMEN." Last modified July 2022. Accessed August 12, 2024. <https://dinastirev.org/JIMT/article/view/946/664>.
- Wibowati, JanuarIda, and Nenny Octarinie. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang." *Jurnal Manajemen* 8, no. 2 (2020): 15–31.
- Widad, Azhar Lujjatul, Ega Rahmat Pauji, and Ari Prayoga. "Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Quran Dan Hadits." *MIYAH: Jurnal Studi Islam* 16, no. 2 (2020): 364–372.
- Zulfa, Moch. "Pengaruh Kualitas Layanan Islami Dan Citra Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Islam Di Jawa Tengah." PhD Thesis, UNIVERSITAS

AIRLANGGA, 2010. Accessed September 23, 2024.  
<https://repository.unair.ac.id/32445/>.

“Arsyad,A. 2002. Media Pembelajaran, Jakarta: Rajawali Pers. - Google Scholar.” Accessed September 16, 2024.  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Arsyad%2CA.+2002.+Media+Pembelajaran%2C+Jakarta%3A+Rajawali+Pers.&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Arsyad%2CA.+2002.+Media+Pembelajaran%2C+Jakarta%3A+Rajawali+Pers.&btnG=).

“Hadis: Semoga Allah merahmati seseorang yang murah hati ketika menjual, ketika membeli, dan ketika menagih (utang).” *Ensiklopedia Terjemahan Hadis-hadis Nabi*. Accessed August 12, 2024.  
<https://hadeethenc.com/id/browse/hadith/3716>.

“Surat Al-Anfal Ayat 60: Arab, Latin, Terjemah Dan Tafsir Lengkap | Quran NU Online.” Accessed August 11, 2024. <https://quran.nu.or.id/al-anfal/60>.

“Surat Ali ‘Imran Ayat 159: Arab, Latin, Terjemah Dan Tafsir Lengkap | Quran NU Online.” Accessed August 11, 2024. <https://quran.nu.or.id/ali-imran/159>.

“Surat Al-Qashash Ayat 77: Arab, Latin, Terjemah Dan Tafsir Lengkap | Quran NU Online.” Accessed December 15, 2024. <https://quran.nu.or.id/al-qashash/77>.

“View of ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE (GO-JEK) : KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN KONSUMEN.” Accessed June 28, 2024.  
<https://dinastirev.org/JIMT/article/view/946/664>.

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A