

**ANALISIS STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER CARE*
DALAM MENJAGA LOYALITAS DONATUR
DI DOMPET DHUAFI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Sosial (S.Sos)

Oleh
Ade Alfania Shelamarela
04020421023



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2025**

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ade Alfania Shelamarela
NIM : 04020421023
Prodi : Manajemen Dakwah

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul "*Analisis Strategi Pelayanan Customer Care dalam Menjaga Loyalitas Donatur di Dompot Dhuafa Jawa Timur*" adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda rujukan dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

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

Surabaya, 02 Januari 2025
Yang membuat pernyataan,



Ade Alfania Shelamarela
NIM 04020421023

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING


Nama : Ade Alfania Shelamarela
NIM : 04020421023
Prodi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Analisis Strategi Pelayanan *Customer Care*
dalam Menjaga Loyalitas Donatur di Dompot
Dhuafa Jawa Timur

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 17 Desember 2024

Menyetujui Pembimbing,

Dosen Pembimbing I



Dr. H. Ah. Ali Arifin, M.M.
NIP. 196212141993031002

Dosen Pembimbing II



H. Mufti Labib, Lc. MCL
NIP. 196401021999031001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

ANALISIS STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER CARE* DALAM MENJAGA LOYALITAS DONATUR DI DIMPET DHUAFA JAWA TIMUR

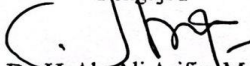
SKRIPSI

Disusun Oleh
Ade Alfania Shelamarela
04020421023

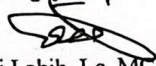
telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu
pada tanggal 02 Januari 2025

Tim Penguji

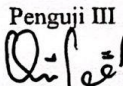
Penguji I


Dr. H. Ali Arifin, M.M.
NIP. 196212141993031002

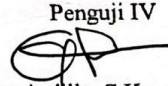
Penguji II


H. Mufti Labib, Lc. MCL
NIP. 196401021999031001

Penguji III


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

Penguji IV


Yunita Ardilla, S.Kom., M.MT
NIP. 199206042020122015

Surabaya, 02 Januari 2025

Dekan,



Dr. Moch. Choirul Arif, S.Ag. M. Fil.I.
NIP. 197110171998031001

iv

iv

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300 E-Mail:
perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : ADE ALFANIA SHELAMARELA
NIM : 04020421023
Fakultas/Jurusan : DAKWAH DAN KOMUNIKASI / MANAJEMEN DAKWAH
E-mail address : shelemarela3@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
 Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

ANALISIS STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER CARE* DALAM MENJAGA LOYALITAS DONATUR DI DOMPET DHUAFA JAWA TIMUR.

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 Februari 2025

Penulis

(ADE ALFANIA SHELAMARELA)

ABSTRAK

Ade Alfania Shelamarela, 04020421023, 2025. *Analisis Strategi Pelayanan Customer Care dalam Menjaga Loyalitas Donatur di Dompot Dhuafa Jawa Timur.*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan *customer care* dalam menjaga loyalitas donatur di Dompot Dhuafa Jawa Timur, dengan fokus pada bentuk loyalitas donatur serta analisis SWOT pelayanan *customer care* dalam menjaga loyalitas donatur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi sebagai sumber data utama. Data dianalisis untuk mengeksplorasi penerapan elemen-elemen pelayanan *customer care* serta dampaknya terhadap loyalitas donatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dompot Dhuafa Jawa Timur telah menerapkan strategi pelayanan *customer care* yang efektif melalui beberapa strategi yaitu fasilitas fisik yang mendukung kenyamanan donatur seperti kebersihan dan penataan kantor, sarana pra sarana yang mendukung, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, merespon keluhan donatur dengan kemampuan *problem solving*, kemampuan pegawai yang ramah dan sopan, transparansi dalam pengelolaan dana serta pendekatan personal melalui perhatian yang diberikan kepada donatur. Penerapan strategi ini menciptakan berbagai bentuk loyalitas donatur, seperti kepercayaan terhadap lembaga, partisipasi aktif dalam program, komitmen jangka panjang, dan rekomendasi kepada orang lain. Analisis SWOT menunjukkan bahwa lembaga ini berada pada kuadran I, yang menandakan kondisi strategis untuk memaksimalkan kekuatan dan peluang dalam mempertahankan serta meningkatkan loyalitas donatur. Strategi *growth* berbasis keunggulan lembaga dapat diterapkan untuk memperluas dampak sosial dan meningkatkan keberlanjutan lembaga.

Kata kunci: Strategi pelayanan, Loyalitas Donatur, Dompot Dhuafa Jawa Timur

ABSTRACT

Ade Alfania Shelamarela, 04020421023, 2025. *Analysis of Customer Care Service Strategy in Maintaining Donor Loyalty in Dompot Dhuafa, East Java.*

This research aims to analyze customer care service strategies in maintaining donor loyalty in Dompot Dhuafa, East Java, with a focus on forms of donor loyalty as well as a SWOT analysis of customer care services in maintaining donor loyalty. This research uses qualitative methods with interview techniques, observation and documentation studies as the main data sources. Data was analyzed to explore the application of customer care service elements and their impact on donor loyalty. The results of the research show that Dompot Dhuafa East Java has implemented an effective customer care service strategy through several strategies, namely physical facilities that support donor comfort such as cleanliness and arrangement of the office, supporting infrastructure, timeliness in providing services, responding to donor complaints with problem solving capabilities. solving, the ability of friendly and polite employees, transparency in fund management and a personal approach through the attention given to donors. Implementing this strategy creates various forms of donor loyalty, such as trust in the institution, active participation in the program, long-term commitment, and recommendations to others. SWOT analysis shows that this institution is in Quadrant I, which indicates strategic conditions to maximize strengths and opportunities in maintaining and increasing donor loyalty. Growth strategies based on institutional excellence can be implemented to expand social impact and increase institutional sustainability.

Keywords: Service strategy, Donor Loyalty, Dompot Dhuafa East Java

ABSTRAK (Bahasa Arab)

أدي ألفانيا شيلاماريلا، ٢٣، ٢١، ٢٠، ٢٠، ٢٠، ٢٠. تحليل استراتيجية خدمة رعاية العملاء في الحفاظ على ولاء المانحين في دومبيت دوافا، جاوة الشرقية.

يهدف هذا البحث إلى تحليل استراتيجيات خدمة رعاية العملاء في الحفاظ على ولاء المانحين في دومبيت دوافا، جاوة الشرقية، مع التركيز على أشكال ولاء المانحين لخدمات رعاية العملاء في الحفاظ على ولاء المانحين. SWOT بالإضافة إلى تحليل يستخدم هذا البحث الأساليب النوعية مع تقنيات المقابلة ودراسات الملاحظة والتوثيق كمصادر البيانات الرئيسية. وقد تم تحليل البيانات لاستكشاف تطبيق عناصر خدمة رعاية العملاء وتأثيرها على ولاء المانحين. تظهر نتائج البحث أن نفذت استراتيجية فعالة لخدمة العملاء من خلال عدة استراتيجيات، وهي المرافق المادية التي تدعم راحة المانحين مثل نظافة المكتب وترتيبه، ودعم البنية التحتية، وحسن التوقيت في تقديم الخدمات، والاستجابة لمتطلبات المتبرعين. الشكاوى مع مهارات حل المشكلات، وقدرة الموظفين الودودين والمهذبين، والشفافية في إدارة الأموال والنهج الشخصي من خلال الاهتمام بالمانحين. يؤدي تنفيذ هذه الإستراتيجية إلى خلق أشكال مختلفة من ولاء المانحين، مثل الثقة في المؤسسة، والمشاركة النشطة في البرنامج، والالتزام طويل المدى، والتوصيات للآخرين. يوضح تحليل أن هذه المؤسسة تقع في الربع الأول، مما يشير إلى الظروف الإستراتيجية لتعظيم SWOT نقاط القوة والفرص في الحفاظ على ولاء المانحين وزيادته. يمكن تنفيذ استراتيجيات النمو القائمة على التميز المؤسسي لتوسيع التأثير الاجتماعي وزيادة الاستدامة المؤسسية.

الكلمات المفتاحية: استراتيجية الخدمة، ولاء المانحين، دومبيت دوافا جاوة الشرقية

DAFTAR ISI

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TRANSLITERASI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14
1. Manfaat Teoritis.....	14
2. Manfaat Praktis.....	15
E. Definisi Konsep.....	15
F. Sistematika Pembahasan.....	19
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	21
A. Kajian Perspektif Teoretik.....	21
1. Strategi Pelayanan.....	21
2. <i>Customer Care</i>	27

3.	Loyalitas Donatur.....	29
4.	Analisis SWOT	35
5.	Strategi Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	41
B.	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	43
BAB III	METODE PENELITIAN	52
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	52
B.	Lokasi Penelitian.....	54
C.	Jenis dan Sumber Data	54
D.	Tahap-tahap Penelitian	57
E.	Teknik Pengumpulan Data	60
F.	Teknik Validitas Data.....	63
G.	Teknik Analisis Data.....	64
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
A.	Gambaran Umum Subyek Penelitian	68
B.	Penyajian Data.....	70
C.	Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data).....	114
BAB V	PENUTUP	155
A.	Kesimpulan.....	155
B.	Rekomendasi.....	157
C.	Keterbatasan Penelitian	158
DAFTAR	PUSTAKA	160
LAMPIRAN	170

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Matriks Hasil Perhitungan IFAS.....	143
Tabel 4. 2 Matrix Hasil Perhitungan EFAS.....	144
Tabel 4. 3 Matriks SWOT.....	147

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Fasilitas dan kondisi ruang depan.....	74
Gambar 4. 2 Panduan QNA di Website.....	79
Gambar 4. 3 Notifikasi Donasi masuk donasi.....	84
Gambar 4. 6 Diagram Cartesius analisis SWOT.....	140



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta, Willyanto, Achmad Sajidin, and Perwito Perwito. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya.” *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 5, no. 2 (2021): 1653–1664.
- Agustian, Farizal. “Analisis Strategi Pelayanan BMT UGT Sidogiri Capem Sokobanah Dalam Menghadapi Persaingan.” *Investasi: Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* 1, no. 2 (2021): 41–48.
- Alhamid, Thalha. “Instrumen Pengumpulan Data Kualitatif” (2019).
- Andayani. “Bingung Mau Berzakat? Ini 170 Lembaga Amil Zakat Kantongi Izin Dari Kemenag.” *Kementerian Agama Republik Indonesia*. Last modified 2024. Accessed September 7, 2024. <https://kemenag.go.id/nasional/bingung-mau-berzakat-ini-170-lembaga-amil-zakat-kantongi-izin-dari-kemenag-p1AAY#:~:text=serta kabupaten%2Fkota.-,Hingga Februari 2024%2C terdapat 170 LAZ berizin yang terbagi dalam,luas di seluruh wilayah Indonesia.>
- Anggraini, Mita Dwi, Abid Muhtarom, and Nurus Safaatillah. “Implementasi Strategi Pemasaran Dengan Menggunakan Analisis Swot Dalam Meningkatkan Penjualan Dan Pendapatan Pada Ud. Yoga Putra Bangkit Sambeng Lamongan.” *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)* 4, no. 2 (2019): 963–974.
- Arifudin, Opan, Rahman Tanjung, and Yayan Sofyan. *Manajemen Strategik Teori Dan Implementasi*. Kab. Banyumas, Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2021.

- Athief, Fauzul Hanif Noor, Darlin Rizki, Ulin Nuha, and Adityo Wiwit Kurniawan. "The Service Strategy Used by Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia in Maintaining Donor Loyalty." *Insight Management Journal* 3, no. 1 (2022): 31–39.
- Atin, Vivi Lutfiatin, and Luthfi Hadi Aminuddin. "Strategi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah." *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi dan Bisnis Islam* 4, no. 2 (2022): 132–143.
- Bremer, Jacob. "Strategi Pelayanan Transportasi Online Gojek Di Kota Kendari." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat–Aphelion Vol 1*, no. 01 (2020).
- Budiman, Sri, and Suparjo Suparjo. "Manajemen Strategik Pendidikan Islam." *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)* 5, no. 3 (2021).
- Cant, Michael Colin, and Michael du Toit. "Identifying the Factors That Influence Retail Customer Loyalty and Capitalising Them." *The International Business & Economics Research Journal (Online)* 11, no. 11 (2012): 1223.
- Caspirosi, Loris, and Yuliani Yuliani. "Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Ditinjau Dari Manajemen Syariah Studi Di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri." *Al-Muraqabah: Journal of Management and Sharia Business* 3, no. 2 (2023): 47–67.
- 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 (2022): 211–224.
- Chandra, Warsito. “Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami” (2021).
- Creswell, John W, and Cheryl N Poth. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Approaches*. Sage publications, 2016.
- Direktorat Kajian dan Pengembangan Badan Amil Zakat Nasional. “Outlook Zakat Indonesia 2024.” *Badan Amil Zakat Nasional (Puskas BAZNAS)*. Last modified 2024. Accessed September 7, 2024. <https://www.puskasbaznas.com/publications/books/1857-buku-outlook-zakat-indonesia-2024>.
- Dompêt Dhuafa Jawa Timur. “Tentang Lembaga Amil Zakat Nasional Dompêt Dhuafa Jawa Timur.” Accessed November 14, 2024. <https://dompêtduhafajatim.org/tentang-kami/>.
- Fathoni, Abdurrahmat. “Metodelogi Penelitian.” *Jakarta: rineka cipta* (2006).
- Fatihudin, Didin, and Muhammad Anang Firmansyah. “Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan.” Penerbit Deepublish, 2019.
- Febriana, Nina Indah. “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.” *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2016): 1–145.
- Fitrah, Muh. *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. CV Jejak (Jejak Publisher), 2018.

- Griffin, Jill. “Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.” *Jakarta: erlangga* (2005).
- Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif, and Muhammad Fahmi. “Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan.” *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3, no. 2 (2020): 171–180.
- Halim, Abdul, and Adianto Adianto. “Strategi Pengembangan Desa Melalui Pemanfaatan Dana Desa Di Desa Sako Margasari.” *Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik* 1, no. 2 (2021): 87–99.
- Handayani, Septi, Desi Isnaini, and Nonie Afrianty. “Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Pada Toko My Lova Kota Bengkulu).” *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 11, no. 2 (2023): 1467–1476.
- Hansen, Seng. “Investigasi Teknik Wawancara Dalam Penelitian Kualitatif Manajemen Konstruksi.” *Jurnal Teknik Sipil* 27, no. 3 (2020): 283.
- Hapsari, Etta Emaculata. “Upaya Meningkatkan Kemampuan Pengambilan Keputusan Studi Lanjut Melalui Analisis SWOT Pada Siswa Kelas XI IPA 4 Di SMA Negeri 1 Sleman.” *Jurnal Riset Mahasiswa Bimbingan Dan Konseling* 5, no. 10 (2016).
- Hasanah, Uswatun, and Yuli Aeni. “Implementasi Program Kampus Mengajar Angkatan 6 Dalam Upaya Peningkatan Literasi Dan Numerasi Peserta Didik SMPN 2 Janapria.” *Jurnal Pengabdian Masyarakat Sains Indonesia* 5, no. 2 (2023): 88–92.
- Heriyanto, Heriyanto. “Thematic Analysis Sebagai Metode

- Menganalisa Data Untuk Penelitian Kualitatif.” *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi* 2, no. 3 (2018): 317–324.
- Hurriyati, Ratih. “Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen.” *Bandung: Alfabeta* 129 (2005): 29.
- Husain, Umar. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: Rajawali Press, 2010.
- Junaid, Ilham. “Analisis Data Kualitatif Dalam Penelitian Pariwisata.” *Jurnal Kepariwisata* 10, no. 1 (2016): 59–74.
- Kasdi, Abdurrohman. “Filantropi Islam Untuk Pemberdayaan Ekonomi Umat (Model Pemberdayaan ZISWAF Di BMT Se-Kabupaten Demak).” *Iqtishadia: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam STAIN Kudus* 9, no. 2 (2016): 227–245.
- Kasmir. *Customer Service Excellent*. Rajagrafindo Persada, 2017.
- Kemenag, Qur’an. “Tafsir Al-Ahqāf Ayat 13-14.” Accessed November 29, 2024. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/46?from=1&to=35>.
- . “Tafsir Al-Anfāl Ayat 27.” Accessed November 28, 2024. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/8?from=1&to=75>.
- . “Tafsir Al-Baqarah Ayat 267.” Accessed November 28, 2024. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/2?from=267&to=267>.
- . “Tafsir At-Taubah Ayat 41.” Accessed November 28, 2024. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per->

ayat/surah/9?from=1&to=129.

- Kotler, Philip, and Gary Armstrong. "Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1, Terj." *Bob Sabran (Jakarta: Erlangga, 2008)* 12 (2008).
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. "Manajemen Pemasaran (J. Purba (Ed.))" *Pt. Indeks* (2018).
- Lita, E, W T Hardianto, and F Setyaningrum. "Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada UMKM Bisnis Kuliner Bebek Galak Hitam Cak Giren." Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi, 2022.
- Lutfiani, Anisa Nuri, and Mila Fursiana Salma Musfiroh. "Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah." *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Perbankan Syariah* 2, no. 3 (2022): 50–64.
- Majid, Abdul. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Penerbit Aksara Timur, 2017.
- Mardalis, Ahmad. "Meraih Loyalitas Pelanggan." *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis (Jurnal ini Sudah Migrasi)* 9, no. 2 (2005): 111–119.
- Masyi'ah, Anita Nur, and Joel Yulian Sembiring. "Analisis Strategi Pelayanan Prima (Service Excellence) Personel Aviation Security Bandar Udara Sentani." *Jurnal Manajemen Dirgantara* 16, no. 1 (2023): 1–9.
- Moenir, Ari Soenanda. "Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia" (2008).
- Mottner, Sandra, and John B Ford. "International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing: Special Issue

on Marketing and Religion.” *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*. Wiley Online Library, 2010.

- Mujiarto, Mujiarto, Djoko Susanto, and Rizki Yudha Bramantyo. “Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek.” *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara* 3, no. 1 (2019).
- Nugraha, Rizki, and Vickrham Achmad. “Strategi Pengiklanan Dan Pelayanan Pariwisata Di Indonesia Pasca Pandemi Covid-19.” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9, no. 11 (2023): 510–516.
- Nurhadi. “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah.” *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 2 (2020): 137–150.
- Pamungkas, Dwi Ratna. “Strategi Pelayanan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah, TBK Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di MMS Kertosono, Nganjuk, Jawa Timur.” *Jurnal Universitas Islam Kadiri, Kediri* (2016).
- Putra, Rio. “Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran).” *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2, no. 4 (2021): 516–524.
- Qomarsyah, Muhammad Muaddib, Mahyarni Mahyarni, and Mahendra Romus. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Syariah BMT Al-Ittihad Pekanbaru.” *Jurnal*

- Bisnis Kompetitif* 2, no. 1 (2023): 31–39.
- Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- . *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- Riani, Ni Ketut. “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik.” *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 11 (2021): 2443–2452.
- Rijali, Ahmad. “Analisis Data Kualitatif.” *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, no. 33 (2018): 81–95.
- Rofiah, Chusnul. “Analisis Data Kualitatif: Manual Atau Dengan Aplikasi?” *Develop* 6, no. 1 (2022): 33–46.
- Saadah, Muftahatus, Yoga Catur Prasetyo, and Gismina Tri Rahmayati. “Strategi Dalam Menjaga Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif.” *Al-'Adad: Jurnal Tadris Matematika* 1, no. 2 (2022): 54–64.
- Sasongko, Sambodo Rio. “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran).” *Jurnal ilmu manajemen terapan* 3, no. 1 (2021): 104–114.
- Setyarini, Any, and Scorina Dwiantari. “Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Produk Sisuka Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Baitul Maal Wat Tamwil (BMT).” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, no. 3 (2023): 4497–4505.
- Stephen P. Robbins dan Mary Coulter. *Management*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Strauss, Anselm, and Juliet Corbin. “Penelitian Kualitatif.” *Yogyakarta: Pustaka Pelajar* 165 (2003).

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sujarweni, V Wiratna. "Metodologi Penelitian." *Yogyakarta: Pustaka Baru Perss* (2014).
- Syafaruddin, Syafaruddin, Mesiono Mesiono, and Muhammedi Muhammedi. "Penyusunan Rencana Strategis Dalam Pengembangan Budaya Mutu Pendidikan Di Sekolah Tinggi Agama Islam Syekh H. Abdul Halim Hasan Al Ishlahiyah Binjai." *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam* 10, no. 01 (2021): 589–614.
- Syafitri, Asri, Yusuf Zaenal Abidin, and Yaya Yaya. "Perencanaan Strategis Lembaga Amil Zakat Al-Kahfi Peduli Dalam Meningkatkan Kualitas Daya Saing." *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 7, no. 1 (2022): 51–66.
- Taufiqurokhman, Taufiqurokhman. "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Customer Care Di Plasa Telkom Kebon Sirih." *Public Administration Journal (PAJ)* 2, no. 2 (2018).
- Tian Yunia, Handora, Zahrudin Achmad, and Rahmayanti Herni. "Analisis Pelayanan Kebijakan Program Bantuan Keluarga Harapan (PKH) Di Kelurahan Batu Kuning Tahun 2021." Universitas Baturaja, 2023.
- Tinggogoy, Deiby Christiana, Djarul Bahar, and Simson Tondo. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Polres Halmahera Utara." *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)* 3, no. 2 (2020).
- Tjiptono, Fandy, and Gregorius Chandra. "Service Quality." *Satisfaction. Andi. Yogyakarta* (2005).

- Utsalina, Dwi Safiroh, and Liduina Asih Primandari. “Analisis SWOT Dalam Penentuan Bobot Kriteria Pada Pemilihan Strategi Pemasaran Menggunakan Analytic Network Process.” *Antivirus: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika* 14, no. 1 (2020): 51–60.
- Vanessa Gaffar. *CRM Dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relations)*. ALFABETA, 2007.
- Zunaidi, Arif, and Hendik Setiawan. “Peran Marketing Public Relations Dalam Merawat Dan Mempertahankan Loyalitas Donatur Infaq.” *Istithmar* 5, no. 2 (2021).
- “Laporan Tahunan Dompets Dhuafa Tahun 2023.” Accessed October 7, 2024. <https://publikasi.dompetsdhuafa.org/download/laporan-tahunan-dompets-dhuafa-tahun-2023/>.
- “Tafsir Tahlili Surah An-Nahl Ayat 90.” NU Online, n.d. <https://quran.nu.or.id/an-nahl/90>.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A