

ABSTRAK

Irfan Firmansyah (0906397), “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Reputasi survei pada donatur zakat Dompot Peduli Ummat-Daarut Tauhiid Bandung”, dibawah bimbingan Ayu Krishna Y, S.Sos, MM.

Permasalahan yang dikaji didalam penelitian ini adalah turunnya penerimaan zakat di DPU-DT Bandung. Permasalahan ini harus segera diatasi karena apabila tidak segera ditangani dapat menjadi penghambat bagi tercapainya tujuan DPU-DT Bandung sebagai lembaga *non-profit*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pelaksanaan kualitas layanan serta reputasi dan sejauh mana pengaruh kualitas layanan terhadap reputasi DPU-DT Bandung. Variabel yang diteliti meliputi dua hal yaitu kualitas layanan dan reputasi.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan populasi berjumlah 10.422 orang responden dan sampel berjumlah 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah koefisien korelasi *pearson* dan analisis regresi sederhana. Metode waktu penelitian yang digunakan adalah *cross sectional method*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan DPU-DT Bandung berada dalam kategori tinggi dan reputasi DPU-DT Bandung berada dalam kategori tinggi. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi sebesar 0,558 artinya terdapat hubungan yang rendah antara kualitas layanan dengan reputasi. $KD = 35,7\%$ sedangkan sisanya 64,3% dipengaruhi oleh faktor yang tidak diteliti.

Saran yang diberikan sebaiknya DPU-DT Bandung lebih memperhatikan kegiatan kualitas layanan untuk meningkatkan reputasi karena kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap reputasi.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Reputasi

ABSTRACT

Irfan Firmansyah (0906397), “Influence Service Quality on Reputation in Dompot Peduli Ummat-Daarut Tauhiid Bandung Donors”, under the guidance of Ayu Krishna Y, S.Sos, MM.

Problem examined in this study is the low in income of donations DPU-DT Bandung. This problem should be solved immediately because if it is not immediately treated appropriately, it can be a barrier to the achievement of DPU-DT Bandung as non-profit organization.

This study aims to describe the implementation of the service quality and reputation and the influence of service quality on reputation in DPU-DT Bandung donors. Variables studied include two things: service quality and reputation. This study uses description and verification with a population of 10.422 respondents and samples around 100 respondents. The analysis technique used is the Pearson Correlation Coefficient and Simple Regression Analysis. The time method used is Cross Sectional Method.

The result shows that service quality of DPU-DT Bandung in high category and reputation of DPU-DT Bandung in high category. Based on calculation result of correlation of 0,558 means that there is a rather low relationship between service quality and reputation. $D = 35,7$ means that the influence of service quality on reputation 35,7% while the remaining 64,3% is influenced factor unexamined.

Advice should be given for DPU-DT Bandung is more attention to service quality activities to increase reputation due to service quality have an impact on increasing reputation.

Key Word: Service Quality, Reputation