

ACTANOVA DIGITAL ARCHIVE

OPEN ACCESS SCHOLARLY PRESERVATION & PERMANENT REPOSITORY

The service strategy used by Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia in maintaining donor loyalty

Authors: Fauzul Hanif Noor Athief, Darlin Rizki, Ulin Nuha, Adityo Wiwit Kurniawan

Journal: Insight Management Journal - Vol. 3 No. 1 (2022)

Publisher: Forum Kerjasama Pendidikan Tinggi

Persistent DOI: <https://doi.org/10.47065/imj.v3i1.217>

Archived & Retrieved via ActaNova Gateway on: 20 October 2026, 21:16 UTC

DIGITAL PRESERVATION & ARCHIVAL INTEGRITY STATEMENT

This PDF is an authentic, preserved digital version of a peer-reviewed scholarly manuscript deposited into the ActaNova Archival Network. ActaNova guarantees long-term bitstream preservation, cryptographic checksum integrity, and uninterrupted global discovery under Open Archives Initiative Protocol (OAI-PMH) and Google Scholar metadata harvesting.

HOW TO CITE THIS RECORD:

Fauzul Hanif Noor Athief, Darlin Rizki, Ulin Nuha, Adityo Wiwit Kurniawan.

"The service strategy used by Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia in maintaining donor loyalty". Insight Management Journal, Vol. 3 No. 1 (2022).

DOI: 10.47065/imj.v3i1.217

ActaNova Journal Metadata Preservation & Discovery Service

Media Digital Publikasi Indonesia

National Open Science & Long-Term Digital Repository Infrastructure

Bitstream Storage Verified | OAI-PMH Compliant | Crossref & DOAJ Compatible

Permanent Archival Node: <https://actanova.mediadigitalpublikasi.com/journals>

The service strategy used by Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia in maintaining donor loyalty

Fauzul Hanif Noor Athief, Darlin Rizki, Ulin Nuha, Adityo Wiwit Kurniawan

DOI: <https://doi.org/10.47065/imj.v3i1.217>

ABSTRACT

Pertumbuhan jumlah Lembaga 'Amil Zakat (LAZ) di Indonesia semakin berkembang mulai dari tingkat sederhana hingga profesional dengan berbagai layanan dan program yang ditawarkan kepada masyarakat ataupun donatur. Hal ini mendorong tiap lembaga zakat untuk mencari strategi yang tepat dalam meraih kepercayaan dan loyalitas dari donatur agar lembaga tersebut dapat menjalankan kegiatannya dengan maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan yang digunakan Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia dalam menjaga loyalitas donatur serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam strategi tersebut. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi yang dianalisis dengan metode deduktif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa strategi yang digunakan Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia dalam menjaga loyalitas donatur adalah strategi pelayanan prima dengan melakukan 3 tahapan strategi; perumusan strategi, pelaksanaan strategi dengan dua langkah yakni tata laku duta dan eksternal, dan terakhir evaluasi strategi yang dilakukan secara berkala. Sarana pelayanan yang memadai sesuai...

Keywords: strategy, loyalty, excellent service