

## ABSTRAKSI

Penelitian tentang pengaruh kepuasan pelanggan terhadap *future intentions* pada umumnya lebih fokus pada perusahaan profit baik perusahaan bisnis maupun jasa. Penelitian ini ingin mengetahui apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap *future intentions* melalui kepercayaan dan komitmen pada lembaga nonprofit, dalam hal ini Lembaga Amil Zakat Nasional Yayasan Dana Sosial Al Falah di Surabaya (LAZNAS YDSF). Penelitian ini merupakan *cross sectional study* yaitu penelitian yang dilakukan hanya pada satu waktu tertentu (*single period in time*).

Adapun rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah : pengaruh kepuasan pelanggan terhadap komitmen, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan, pengaruh kepercayaan terhadap komitmen, pengaruh komitmen terhadap *future intentions*, serta pengaruh kepercayaan terhadap *future intentions*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif yang menitikberatkan pada uji hipotesis. Uji hipotesis dilakukan dengan teknik analisis jalur menggunakan Amos 6.01. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 125 donatur tetap LAZNAS YDSF.

Berdasarkan hasil analisis, hipotesis pertama ditolak karena memiliki nilai CR kurang dari 2 dengan signifikansi lebih besar dari 0,05. Sedangkan hipotesis kedua, ketiga, keempat, dan kelima diterima. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap komitmen, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan, kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen, komitmen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *future intentions*, serta kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *future intentions*.

Mengingat kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap *future intentions*, maka disarankan kepada LAZNAS YDSF untuk memberikan pelayanan yang prima agar pelanggan (donatur) merasa puas akan pelayanan karyawan (*contact person*), jasa inti (*core service*), dan institusi YDSF. Akhirnya kepuasan pelanggan akan menciptakan *future intentions*, yaitu donatur tetap setia menggunakan jasa LAZNAS YDSF serta tidak beralih pada lembaga sejenis lainnya.

Kata kunci : kepuasan pelanggan, kepercayaan, komitmen, *future intentions*