

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh maupun analisis data yang telah dilakukan serta pembahasan yang telah dilakukan serta pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Donatur Dalam Membayar Zakat Infaq dan Sedekah Pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa di Kota Medan sebagai berikut :

1. Berdasarkan dari hasil nilai t_{hitung} untuk variabel kepuasan pelanggan adalah 4.675 dan t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 1.988 dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikan kepuasan pelanggan sebesar $0.000 < 0.05$ artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur membayar zakat infaq dan sedekah.
2. Berdasarkan dari hasil nilai t_{hitung} untuk variabel kepercayaan adalah 5.236 dan t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 1.988 dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikan kepercayaan sebesar $0.000 < 0.05$ artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur membayar zakat, infaq dan sedekah.
3. Berdasarkan dari hasil nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan adalah 2.586 dan t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 1.988 dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikan kualitas pelayanan sebesar $0.011 < 0.05$ artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur membayar zakat infaq dan sedekah.
4. Berdasarkan dari nilai F_{hitung} sebesar 148.708 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 sedangkan nilai F_{tabel} diketahui sebesar 2.72 berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($148.708 > 2.71$) artinya H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan, kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur membayar zakat, infaq dan sedekah. Adapun nilai dari R square sebesar 0.42 yang berarti 42% dan hal ini menyatakan bahwa variabel kepuasan pelanggan, kepercayaan dan kualitas pelayanan sebesar 42% untuk mempengaruhi variabel loyalitas donatur. Sementara sisanya 58% dipengaruhi variabel lain yang tidak berkontribusi terhadap penelitian loyalitas donatur.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dalam hal ini penulis dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Bagi Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa di Kota Medan di harapkan terus meningkatkan dan mengoptimalkan kepuasan pelanggan, kepercayaan dan kualitas pelayanan guna menjaga Loyalitas Donatur dalam membayar zakat, infaq dan sedekah. Karena dari hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ diketahui sebesar 2.71 berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($148.708 > 2.71$) artinya kepuasan pelanggan, kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur membayar zakat, infaq dan sedekah.
2. Bagi pihak donatur diharapkan dapat memberi masukan dan saran atas kekurangan yang terjadi pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa demi kenyamanan dan kepercayaan bersama. Selain itu, Donatur diharapkan dapat merekomendasikan zakat, infaq dan sedekah kepada kerabat terdekat agar dana yang disalurkan semakin banyak.
3. Pihak Donatur juga diharapkan dapat merekomendasikan tidak hanya pada kerabat namun juga pada pihak-pihak lain diluar kerabat dengan menggunakan teknologi yaitu bisa memanfaatkan teknologi dengan cara merekomendasikan melalui media sosial (seperti Instagram, Youtube, Facebook) atau media sejenis lainnya agar pihak lain juga mengetahui sehingga dana yang akan disalurkan semakin bertambah.

4. Bagi peneliti selanjutnya, keterbatasan dalam penelitian ini hendaknya lebih disempurnakan dengan memperluas atau menambah variabel lain dengan perkiraan variabel itu dapat mempengaruhi loyalitas donatur, sehingga penelitian ini mampu mencapai titik perbaikan kedepannya yang dapat mengembangkan penelitian dan mendapatkan hasil yang berbeda pada peneliti selanjutnya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN