

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan.
2. Citra Lembaga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan.
4. Kepuasan tidak memoderasi pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan.
5. Kepuasan memoderasi pengaruh Citra Lembaga terhadap Loyalitas Donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan.
6. Kepuasan tidak memoderasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi LAZIS Muhammadiyah Kota Medan, agar dapat mempertahankan pelayanan yang sudah baik. Pihak lembaga juga harus meningkatkan kepercayaan, citra lembaga, dan kualitas pelayanan terhadap donatur dan lebih efektif dalam memperhatikan perilaku donatur, sehingga para donatur tetap loyal dalam mendonasikan sebagian hartanya kepada LAZIS Muhammadiyah Kota Medan dan tidak beralih ke LAZIS yang lain.
2. Bagi peneliti lain, penelitian ini hanya berfokus pada lima variabel yang terdiri dari tiga variabel bebas, yaitu kepercayaan, citra lembaga, dan kualitas pelayanan, lalu satu variabel moderating, yaitu variabel kepuasan,

serta satu varabel terikat, yaitu loyalitas donatur. Penambahan variabel baru tentunya perlu dilaksanakan untuk penelitian berikutnya agar menemukan interpretasi yang luas terhadap beberapa faktor lainnya yang berpengaruh pada loyalitas donatur sehingga mampu menambah ruang ilmu pengetahuan dalam pandangan Islam.

3. Bagi Masyarakat, Penelitian ini diharapkan memiliki potensi untuk memberikan informasi, pengetahuan, dan dorongan bagi masyarakat umum mengenai prestasi dan aktivitas yang dilakukan oleh lembaga atau entitas pengelola zakat, terutama LAZIS Muhammadiyah Kota Medan. Dengan demikian, masyarakat dapat lebih teredukasi untuk lebih selektif dalam memilih Lembaga Amil Zakat, serta dapat merasa puas terhadap kinerja lembaga yang dipilih dalam mengelola zakat, infaq, dan sadaqah.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN