

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas donatur rutin lembaga amil zakat LMI Kota Kediri. Hasil uji T diperoleh bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,867 > 1,96942$ (taraf signifikansi 5%), artinya H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas donatur (Y). Sedangkan sumbangan nilai koefisien determinasi (*R square*) yang diperoleh sebesar 0,056. Hal ini berarti pengaruh variabel kualitas pelayanan sebesar 5,6% sedangkan sisanya yaitu 94,4% loyalitas donatur dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya diluar penelitian ini seperti pemasaran relasional, kepuasan, dan hambatan pindah.

B. Saran

1. Bagi Lembaga LMI Kota Kediri

Diharapkan melalui penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi lembaga untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan serta meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik agar dapat mempertahankan loyalitas donatur sehingga donatur tertarik untuk terus memberikan donasinya melalui lembaga.

2. Bagi Akademik

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi mahasiswa atau pihak lain yang tertarik dengan tema ZISWAF (Zakat, Infaq dan Shodaqoh) terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan loyalitas donatur lembaga amil zakat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel bebas lainnya yang dapat mempengaruhi loyalitas donatur rutin di LMI Kota Kediri, sehingga akan diperoleh informasi lebih lengkap atas faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas donatur.