

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan beberapa hasil pengolahan data dan analisis yang berkaitan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kepuasan (X) pada donatur rutin LSPT Jombang berada pada kategori cukup puas. Hal ini dibuktikan dengan berdasarkan nilai rata-rata skor hasil kuesioner yang berada pada interval 4,20 dengan rata-rata skor terendah 4,38 dan tertinggi 4,63 pada tabel 4.5. Mayoritas donatur sangat setuju terhadap seluruh indikator kepuasan.
2. Variabel loyalitas (Y) pada donatur rutin LSPT Jombang berada pada kategori cukup loyal. Hal ini dibuktikan dengan berdasarkan nilai rata-rata skor hasil kuesioner yang berada pada interval 4,20 dengan rata-rata skor terendah 4,40 dan tertinggi 4,57 pada tabel 4.6. Mayoritas donatur sangat setuju terhadap seluruh indikator loyalitas.
3. Hasil analisis data menggunakan SPSS 25, diperoleh hasil perhitungan korelasi kepuasan dengan loyalitas donatur, menunjukkan *pearson correlation* sebesar 0,745 dan sig 0,000 angka ini menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara variabel kepuasan (X) dengan variabel loyalitas donatur (Y). Kemudian dari hasil uji regresi linier sederhana,

$Y = a + bX$ maka diperoleh persamaan regresi $Y = 16,343 + 0,745X$.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yaitu uji t, diperoleh nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ yaitu $21,496 \geq 1,967$ dengan nilai sig $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kepuasan (X) terhadap loyalitas donatur (Y) pada donatur rutin LSPT Jombang dan berdasarkan hasil uji koefisien determinasi didapatkan nilai R *Square* yaitu sebesar 0,563 atau 56,3%. Hal ini dapat dikatakan bahwa kepuasan mempengaruhi loyalitas donatur sebesar 56,3% sedangkan sisanya yaitu sebesar 43,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini yaitu kepercayaan, kemudahan, ikatan emosi, dan pengalaman.

B. Saran

Saran berikut dapat dibuat sehubungan dengan hasil penelitian dan Kesimpulan penelitian, sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang

Bagi LSPT disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada donatur. Hal ini dapat dilakukan dengan memperkuat sistem pelaporan keuangan yang transparan, memberikan akses informasi yang mudah dan cepat, serta membangun komunikasi yang lebih personal dengan donatur. Meskipun tingkat kepuasan sudah tinggi, upaya untuk mempertahankannya perlu terus dilakukan agar loyalitas donatur tetap stabil bahkan meningkat.

2. Bagi Para Donatur

Bagi para donatur diharapkan agar tetap menjalin kerja sama dan berpartisipasi aktif dalam mendukung program-program sosial yang dijalankan oleh LSPT. Donatur juga diharapkan memberikan masukan dan saran yang membangun agar lembaga dapat terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam pelayanannya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam mengembangkan kajian yang lebih luas mengenai loyalitas donatur. Disarankan agar pada penelitian berikutnya dapat ditambahkan variabel-variabel lain seperti kepercayaan, komitmen, pengalaman berdonasi, atau citra lembaga untuk melihat seberapa besar pengaruhnya terhadap loyalitas. Selain itu, pendekatan kualitatif juga bisa digunakan untuk menggali lebih dalam motif dan persepsi donatur terhadap lembaga sosial.