

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan di LSPT Jombang Kualitas pelayanan di LSPT Jombang telah mengimplementasikan lima dimensi utama *Service Quality* (SERVQUAL) secara menyeluruh:
 - Bukti Fisik (*Tangibles*): Ditunjukkan melalui fasilitas kantor yang tertata, sistem pencatatan digital sejak awal 2025, serta optimalisasi media informasi digital seperti *WhatsApp*, *Instagram*, *website* dan lain sebagainya.
 - Keandalan (*Reliability*): LSPT konsisten dalam melakukan pencatatan dan pelaporan donasi secara berkala melalui buletin bulanan dan file digital, serta menjaga integritas antara program yang direncanakan dengan realisasi lapangan.
 - Daya Tanggap (*Responsiveness*): Petugas memberikan respons yang cepat dan ramah terhadap kebutuhan donatur, didukung dengan adanya layanan jemput donasi khusus wilayah Kabupaten Jombang.

- Jaminan (*Assurance*): Faktor utama kepercayaan donatur berakar pada nama besar Pesantren Tebuireng yang menjamin pengelolaan dana sesuai nilai-nilai syariat, baik secara teknis maupun spiritual.
- Empati (*Empathy*): Pengurus melakukan pendekatan personal dan kekeluargaan, seperti memberikan doa, menyapa dengan ramah, serta melibatkan donatur dalam program lembaga.

2. Peran Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Donatur

Kualitas pelayanan terbukti memiliki peran signifikan dalam membentuk dan meningkatkan loyalitas donatur infaq dan shadaqah di LSPT Jombang. Hal ini tercermin dalam empat indikator loyalitas:

- Donasi Berulang (*Repeat Donation*): Kualitas pelayanan yang andal mendorong mayoritas donatur untuk aktif berdonasi setiap bulan secara rutin.
- Donasi Lintas Program (*Purchase Across product and service Lines*): Donatur yang puas cenderung tidak hanya berinfak rutin, tetapi juga terlibat dalam program sosial, pendidikan, dan kemanusiaan lainnya.
- Rekomendasi (*Referrals*): Terjadi peningkatan donatur baru yang signifikan melalui *word of mouth* (mulut ke mulut), dengan fenomena konsentrasi geografis (*clustering*) di mana 77% donatur baru pada tahun 2025 berasal dari lingkungan yang sama dengan donatur loyal.

- Ketahanan terhadap Pesaing (*Retention*): Donatur tetap memilih LSPT karena faktor kepercayaan dan pendekatan kekeluargaan meskipun terdapat lembaga sosial lain dengan program serupa.

B. Saran

1. Saran untuk Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT)

- LSPT perlu terus mempertahankan keandalan pelayanan, terutama dalam konsistensi penyampaian laporan keuangan bulanan yang detail dan informatif.
- Mengembangkan sistem *dashboard* donatur berbasis digital agar donatur dapat memantau riwayat donasi dan perkembangan program secara *real-time*.
- Mempertahankan aspek empati melalui pembinaan rutin kepada petugas mengenai komunikasi interpersonal dan etika pelayanan berbasis nilai-nilai Islam.
- Memperluas jangkauan layanan jemput donasi dengan mekanisme yang lebih sistematis untuk memudahkan donatur yang memiliki kesibukan tinggi.

2. Saran untuk Donatur Infaq dan Shadaqah

- Diharapkan tetap menjaga komunikasi aktif dengan pihak lembaga untuk memberikan masukan atau kritik yang membangun demi kemajuan pelayanan.

- Turut berpartisipasi dalam kegiatan sosial yang diadakan lembaga agar hubungan yang terjalin tidak sekadar transaksi, melainkan kemitraan spiritual yang kuat.

3. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

- Disarankan untuk memperluas jumlah informan agar data yang diperoleh lebih kaya dan representatif.
- Dapat menggunakan metode *mixed methods* (gabungan kualitatif dan kuantitatif) untuk mengukur besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas secara statistik.