

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan memperhatikan hasil analisis yang berkaitan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan hasil penelitian sebagaimana berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) di Yatim Mandiri Kediri dalam kategori baik, kategori baik tersebut diambil berdasarkan nilai mean sebesar 61,01 dimana nilai tersebut berada diantara skor 57.6495 dan skor 64.3795. Yatim Mandiri Kediri telah memenuhi kriteria kualitas pelayanan yakni bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).
2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kepuasan donatur (Y) di Yatim Mandiri Kediri dalam kategori cukup dalam kategori cukup, kategori baik berdasarkan nilai mean 25,07, dimana nilai tersebut berada diantara skor 23,8765 dan skor 26,2635. Donatur Yatim Mandiri Kediri memenuhi kriteria puas yakni kemudahan memperoleh jasa dan merekomendasikan kepada pihak lain
3. Berdasarkan beberapa hasil analisis data terhadap variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepuasan donatur) yang dilakukan penelitian pada bab-bab sebelumnya diperoleh bahwa besarnya pengaruh kualitas

pelayanan 0,262 atau sebesar 26,2% terhadap kepuasan donatur di Yatim Mandiri Kediri, karena pengaruh yang diberikan hanya 26,2% atau kecil maka ada dampak yang ditimbulkan oleh variabel kualitas pelayanan yaitu penurunan jumlah donatur. Sisanya 73,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan tidak hanya kualitas pelayanan semata, tetapi juga kualitas produk, emosi, harga dan biaya.

B. Saran

1. Bagi Yatim Mandiri Kediri

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang bertujuan untuk memuaskan donatur Yatim Mandiri Kediri. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan donatur Yatim Mandiri Kediri. Yatim Mandiri Kediri dari segi kualitas pelayanan sudah baik dengan jawaban setuju oleh mayoritas donatur. Namun, kualitas pelayanan tetap harus ditingkatkan sebagai daya tarik lembaga juga untuk memuaskan donatur Yatim Mandiri Kediri.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, mengingat variabel tingkat kualitas pelayanan mempunyai pengaruh *R Square* sebesar 28,2% sedangkan sisanya 73,8% dipengaruhi oleh variabel lain selain kualitas pelayanan. Sebagaimana masih terdapat variabel-variabel lain untuk diteliti diantaranya kualitas produk, emosi, harga dan biaya. Maka untuk

penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan donatur di luar kualitas pelayanan.