

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Strategi yang digunakan untuk mempertahankan donatur pada Kotak Amal Indonesia Cabang Kediri yaitu menjalin hubungan baik dengan para donatur baru maupun donatur lama dengan cara menjaga komunikasi dengan baik antara donatur dengan pihak lembaga, meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara melakukan aksi jemput donasi, pembayaran secara transfer dan melayani donatur dengan sopan, mengajak donatur untuk berperan aktif dalam pelaksanaan program dengan tujuan agar donatur mengetahui bahwa donasi yang diberikan tersampaikan dengan baik kepada pihak yang berhak menerimanya, dan melakukan promosi melalui teknologi digital seperti *whatsapp*, *facebook*, *instagram*, dan *youtube*.
2. Peran teknologi digital dalam mempertahankan donatur pada Kotak Amal Indonesia Cabang Kediri sangat berpengaruh terhadap meningkatnya jumlah donatur dalam setiap tahunnya. Loyalitas donatur terbukti dari adanya rasa kepuasan dalam diri donatur, kesetiaan donatur terhadap jasa yang diberikan, donatur yang melakukan donasi secara berulang, dan donatur yang merekomendasikan kepada calon donatur.

## **B. Saran**

1. Untuk Kotak Amal Indonesia Cabang Kediri diharapkan agar tetap bisa mempertahankan strategi untuk mempertahankan donaturnya. Peneliti berharap, agar kedepannya bisa melahirkan program-program yang lebih efektif dalam pembangunan ekonomi. Teruslah berkarya untuk melakukan inovasi baru agar bisa memperoleh donatur tetap yang banyak serta bisa memperoleh donasi yang meningkat setiap tahunnya dan menjadikan Kotak Amal Indonesia Cabang Kediri sebagai lembaga yang memiliki kualitas unggul.
2. Untuk akademik, peneliti berharap agar penelitian ini dijadikan sebagai referensi dan dokumentasi yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian yang akan datang.