BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis yang diajukan, serta dari hasil pengolahan data yang dilakukan pada bab 4 dapat disumpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan donatur infak Lembaga Sosial Pesantren (LSPT) Jombang sangat baik. Baik dari segi harapan, penggunaan jasa, fasilitas dan peralatan.
2. Berdasarkan hasil analisis menunjukan bahwa tingakat kepercayaan yang dirasakan donatur infak LSPT sangat baik. Baik dari segi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan, kemampuan, maupun sikap moral.
3. Berdasarkan hasil analisis menunjukan bahwa tingkat loyalitas donatur infak LSPT sangat baik. Hal ini menunjukan bahwa donatur LSPT Jombang sudah benar-benar merasa puas dan percaya terhadap lembaga LSPT.
4. Variabel Kepuasan (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Donatur Infak di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang dengan persentase 12.04%. Dengan demikian, hipotesis kedua berbunyi "Variabel Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas Donatur Infak di

Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang", adalah terbukti kebenarannya.

5. Variabel Kepercayaan (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Donatur Infak di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang dengan persentase 26.83%. Dengan demikian, hipotesis ketiga berbunyi "Variabel Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas Donatur Infak di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang", adalah terbukti kebenarannya.
6. Variabel Kepuasan (X_1) dan Kepercayaan (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Donatur Infak di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang. Dengan demikian, hipotesis pertama yang berbunyi "Variabel Kepuasan dan Kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Loyalitas Donatur Infak di Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang" adalah terbukti kebenarannya. Sedangkan R^2 ditemukan hasil 0.544 yang berarti bahwa sebesar 54.4% Loyalitas donatur dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari Kepuasan (X_1) dan Kepercayaan (X_2). Sedangkan sisanya 45.6% dipengaruhi oleh variabel lain yang meliputi ikatan emosi, kemudahan, dan pengalan dengan perusahaan.

B. Saran

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis yang diajukan, serta dari hasil pengolahan data yang dilakukan pada bab 4 dapat disimpulkan yang telah diuraikan diatas, maka saran-saran yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Dalam hal kepuasan, diharapkan Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang untuk lebih lagi memperhatikan dan memenuhi apa yang menjadi kebutuhan donatur infak secara detail sehingga terciptanya kepuasan yang dirasakan oleh pihak Donatur Infak.
2. Dalam hal kepercayaan, diharapkan LSPT untuk terus membangun hubungan yang baik dengan semua donatur, khususnya donatur Infak. Dengan malakukan membangun hubungan, maka dari situ akan membangun juga kepercayaan dengan pihak Donatu Infak. Kepercayaan terbentuk karena dimulai dari adanya membangunhubungan yang intens melalui komunikasi.
3. Saran untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel bebas lainnya, yang dapat mempengaruhi besar kecilnya Loyalitas Donatur Infak di Lembaga Sosial Pesantren Jombang, sehingga akan diperoleh informasi lebih lengkap atas faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Loyalitas Donatur terutama yang sedang melakukan penelitian pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang.