

BAB V

PEMBAHASAN

B. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur di BMH

Tulungagung

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada poin sebelumnya mengenai deskripsi variabel kualitas pelayanan pada Lembaga Amil Zakat Nasional Baitul Maal Hidayatulloh (BMH) Tulungagung terhadap para muzakki atau donaturnya diketahui bahwa LAZNAS BMH Tulungagung memberikan pelayanan yang maksimal pada setiap aktifitasnya terhadap para muzakki atau donaturnya.

Dalam penelitian ini terlihat dari paparan data hasil penelitian dan pengolahan data dapat diketahui bahwa *kualitas pelayanan Berpengaruh Secara Positif dan Signifikan terhadap kepuasan donatur di BMH Tulungagung.*

Dengan demikian hasil penelitian yang diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} . Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti koefisien regresi kualitas pelayanan adalah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan donatur. Hal tersebut berarti bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang ada pada LAZ BMH Tulungagung maka akan semakin tinggi pula kepuasan donatur di LAZ BMH Tulungagung.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Khairun Nisa¹, yang meneliti tentang *pengaruh kualitas pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Banjarmasin terhadap kepuasan muzzaki*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan muzzaki.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian oleh Siti Anifaturrohmah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sales Terhadap Kepuasan konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Di Ud.Cita Rasa Sempidi Denpasar)*. Berdasarkan pengolahan data maka diperoleh hasil t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , dengan nilai $2.273 > 0.196$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima

C. Pengaruh Kinerja Terhadap Kepuasan Donatur Di BMH Tulungagung

Sebagaimana hasil yang telah dipaparkan oleh peneliti dalam penelitian ini telah dilakukan pengujian melalui uji-t variabel kinerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan donatur di BMH Tulungagung. Berdasarkan hasil regresi yang ditunjukkan oleh tabel 4.17 diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , yaitu $3,038 > 1,985$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak

¹ Khairun Nisa *pengaruh kualitas pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Banjarmasin terhadap kepuasan muzzaki* (Banjarmasin:2016)

dan H_a diterima yang berarti koefisien regresi kinerja adalah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan donatur.

BMH Tulungagung sudah bisa memberikan rasa nyaman kepada donatur, dengan kinerja dari BMH Tulungagung seperti ketepatan waktu, kedisiplinan, penerapan prosedur dan mampu memberikan solusi-solusi terkait masalah yang dihadapi oleh donatur serta ide-ide yang baru yang diperlukan oleh donatur, sehinggadonatur merasa puas dengan kinerja dari BMH Tulungagung.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Santi Budi Utami², yang meneliti tentang *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Taspen (Persero) cabang Yogyakarta*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerjaberpengaruh Secara Positif dan Signifikan Terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sudjut Budi Utomo³, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BPR UKABIMA GRUP*. Berdasarkan hasil penghitungan, analisis menunjukkan bahwa t hitung Kinerja Karyawan (X2) dengan Kepuasan Nasabah (Y) BPR Ukabima Group adalah 109,863 sedangkan harga kritik t pada tabel untuk jumlah sampel 388 pada taraf

² Budi Utami, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Taspen (Persero) cabang Yogyakarta* (Yogyakarta:2013)

³ Sudjut Budi Utomo, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BPR UKABIMA GRUP*

signifikansi 5% sebesar 1,960 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan demikian terdapat pengaruh yang positif antara Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Fendi Kristanto⁴, *pengaruh kinerja karyawan terhadap minat nasabah menabung di BMT Harapan umat Tulungagung*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Terhadap Kepuasan Donatur di BMH Tulungagung

Mengacu pada hasil penelitian dan pengolahan data dan dengan dilakukannya Uji f atau uji secara simultan (bersama-sama) variabel independent terhadap variabel dependent, maka diperoleh hasil pengolahan data seperti yang terdapat pada tabel 4.18 dimana tabel Anova menunjukkan bahwa nilai $Sig. = 0.000 < 0,05$, atau dengan membandingkan antara F_{tabel} dengan F_{hitung} . Apabila F_{tabel} lebih besar dibanding F_{hitung} maka keputusan menerima H_0 dan menolak H_a dan begitupun sebaliknya. Dalam penelitian ini didapat bahwa F_{hitung} lebih besar dibanding dengan F_{tabel} , dengan nilai $16,908 > 3,09$. Jadi karena pada penelitian ini apabila F_{hitung} lebih besar dibanding F_{tabel} itu artinya keputusan menolak H_0 dan menerima H_a . Hal ini berarti

⁴ Fendi Kristanto *pengaruh kinerja karyawan terhadap minat nasabah menabung di BMT Harapan umat Tulungagung*

keseluruhan variabel independent yaitu kualitas pelayanan dan kinerja berpengaruh pada kepuasan donatur.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Santi Budi Utami⁵, yang meneliti tentang *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Taspen (Persero) cabang Yogyakarta*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja secara bersama-sama berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sudjut Budi Utomo⁶, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BPR UKABIMA GRUP* hasil uji signifikansi regresi berganda diperoleh harga F regresi sebesar 272,817 sedangkan F tabel pada taraf signifikansi 5% dengan df 2 lawan 385 sebesar 19,50 dengan demikian F hitung lebih besar dari F tabel dan mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Berdasarkan hal tersebut. dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan secara bersama-sama dengan Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group

⁵ Budi Utami, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Taspen (Persero) cabang Yogyakarta* (Yogyakarta:2013)

⁶ Sudjut Budi Utomo, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BPR UKABIMA GRUP*