

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja terhadap kepuasan donatur di BMH Tulungagung, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil pengujian hipotesis antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur adalah berpengaruh positif dan signifikan. Artinya semakin tinggi nilai kualitas pelayanan, maka kepuasan donatur juga akan meningkat.
2. Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan donatur di BMH Tulungagung. Artinya semakin tinggi nilai kinerja maka kepuasan donatur juga akan meningkat.
3. Dan dalam pengujian serentak pada kedua variabel independen kualitas pelayanan (X1) dan kinerja (X2) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan donatur hasilnya menunjukkan bahwa kedua variabel secara serentak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan donatur di BMH Tulungagung.

B. Saran

1. Bagi BMH Tulungagung

BMH Tulungagung hendaknya terus menjaga kenyamanan dan kepuasan yang diterima oleh donatur dan terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerjanya agar lebih profesional dengan terus memberikan kebijakan dan aturan-aturan yang memberikan kemudahan bagi donatur serta memberikan fasilitas-fasilitas penunjang demi kelancaran dan kenyamanan. Disamping itu pembagian wewenang dan tanggung jawab yang jelas pada amil BMH Tulungagung, disiplin dan etika harus selalu dijaga dan ditingkatkan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

2. Bagi IAIN Tulungagung

Dalam perkuliahan selalu diajarkan tentang teori-teori dan konsep-konsep. Konsep dan teori ini dapat lebih sempurna diterima oleh mahasiswa menjadi sebuah pengetahuan dan kemampuan bila dikaji dengan fakta-fakta yang ada. Oleh karena itu sangat penting bagi IAIN Tulungagung terutama Jurusan-Jurusan Syariah untuk mengembangkan materi-materi dalam perkuliahan setra aplikasi teori dalam bentuk pembelajaran. Sehingga kualitas output menjadi semakin meyakinkan dan dapat diandalkan kemampuannya.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini diharapkan peneliti selanjutnya di bidang yang sama yang ingin mendalami materi serupa dengan perbandingan ataupun pandangan yang berbeda akan dapat lebih mengembangkan kepada hal-hal yang lebih detail dan kritis. Dan diharapkan penelitian ini dapat menjadi tambahan masukan dan pengetahuan sejauh mana perkembangan kualitas pelayanan dan kinerja dari lembaga-lembaga semacam LAZNAS BMH ini, serta memberi solusi bagi masalah-masalah yang muncul di lapangan.