

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian teori, hasil penelitian, dan pengujian analisis regresi yang dilaksanakan mengenai pengaruh Kualitas Layanan terhadap Reputasi (survei pada donatur zakat Dompot Peduli Ummat-Daarut Tauhiid Bandung) dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran secara keseluruhan mengenai Kualitas Layanan berada pada kategori tinggi. Berdasarkan penelitian ini, diketahui indikator yang paling tinggi adalah *reliability*. Sedangkan indikator yang paling rendah adalah *tangibles* dan *compliance*. Penilaian tertinggi diberikan kepada *reliability* yaitu donatur mendapatkan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dan mendapatkan pencatatan laporan yang akurat melalui Buletin Swadaya.
2. Gambaran secara keseluruhan Reputasi DPU-DT Bandung dinilai tinggi. Indikator yang paling tinggi adalah *workplace environment*, yaitu DPU-DT Bandung membangun persepsi dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawannya sehingga dapat bekerja dengan baik dalam melayani donaturnya.
3. Terdapat pengaruh yang positif antara Kualitas Layanan dengan Reputasi DPU-DT Bandung namun termasuk tingkat hubungan agak rendah. Pengaruh Kualitas Layanan terdiri dari *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*,

*compliance* terhadap Reputasi terdiri dari *financial performance*, *vision and leadership*, *workplace environment*, dan *social responsibility*.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh dan temuan yang telah dihasilkan, maka penulis menyatakan hal-hal sebagai berikut dengan harapan dapat memberikan manfaat dan menjadi masukan bagi DPU-DT Bandung, yaitu sebagai berikut:

1. Indikator Kualitas Layanan yang harus ditingkatkan lagi yaitu *tangibles*. Oleh karena itu yang harus dilakukan oleh pihak DPU-DT Bandung adalah dengan cara menambah media untuk berkomunikasi dengan donatur, bisa melalui SMS (*Short Message Service*), aplikasi *Blackberry Messenger*, *WhatsApp*, ataupun *social media* seperti *Twitter* dan *Facebook* sehingga mempermudah untuk berkomunikasi dengan donatur dan dapat meningkatkan reputasi DPU-DT Bandung dengan sendirinya.
2. Indikator Kualitas Layanan yang harus ditingkatkan lagi yaitu *compliance*. Oleh karena itu yang harus dilakukan oleh pihak DPU-DT Bandung adalah dengan cara memberikan keterangan mengenai lokasi-lokasi pendistribusian donasi melalui Buletin Swadaya agar menciptakan persepsi bahwa DPU-DT Bandung mendistribusikan donasi secara merata.
3. Indikator Reputasi yang perlu ditingkatkan lagi yaitu *vision and leadership*, terutama dalam meningkatkan kinerja pada divisi *funding corporate*, karena selama ini masih fokus di *funding retail* untuk donatur perorangan.

4. Sebagian besar donatur yang diteliti menyarankan untuk meningkatkan promosi dan sosialisasi program-program yang dilakukan dengan media yang lebih luas jangkauannya, selain radio dan koran yang telah dilakukan selama ini. Selain itu memperluas penyebaran kotak-kotak amal ke wilayah lainnya di Kota Bandung untuk mempermudah dalam pemberian zakat serta memberikan *experiential marketing* bagi donaturnya, yaitu memberikan pengalaman pada donatur dengan mengundang untuk bersama-sama memberikan donasi terutama bagi anak-anaknya.
5. Agar dapat meningkatkan meningkatkan reputasi dan memenuhi harapan donatur mengenai layanan yang diberikan, sebaiknya DPU-DT Bandung mengembangkan produk-produk yang lebih menarik, kreatif dan inovatif, serta memberikan fasilitas parkir yang lebih nyaman bagi donatur saat memberikan donasi.
6. Saran untuk penelitian berikutnya diharapkan peneliti melakukan studi terhadap DPU-DT Bandung secara lebih luas, tidak dilakukan hanya dalam Kualitas Layanan saja, namun bisa lebih dikembangkan lagi pada faktor-faktor lain yang mempengaruhi reputasi, seperti produk, inovasi, tanggungjawab sosial dan lainnya.

**Irfan Firmansyah, 2014**

*PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP REPUTASI*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)