

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Sinergi Foundation memiliki kualitas pelayanan yang masuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini disebabkan karena pelayanan Sinergi baik dari bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepatuhan syariah sudah sangat sesuai dengan yang donatur harapkan sehingga mereka sangat puas atas pelayanan lembaga tersebut. Kemudian tingkat kepercayaan donatur terhadap Sinergi Foundation dalam kategori tinggi. Hal ini disebabkan karena kredibilitas, kompetensi dan sikap amil Sinergi Foundation sudah baik di pandangan para donatur sehingga membuat mereka percaya terhadap lembaga tersebut. Kemudian loyalitas para donatur kepada Sinergi Foundation pada kategori yang tinggi. Hal ini berarti para donatur akan tetap bertahan dan rutin berdonasi di Sinergi Foundation serta mampu merekomendasikan lembaga tersebut kepada orang lain.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan donatur . Hal ini berarti ketika kualitas pelayanan semakin baik maka tingkat kepercayaan donatur juga meningkat. Pengaruh tersebut bisa disebabkan oleh pelayan Sinergi Foundation yang mengedepankan kenyamanan para donatur berdonasi, kemampuan dalam mengatasi masalah donatur, serta sikap amil yang ramah dan rapi.
3. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas donatur kepada Sinergi Foundation. Hal ini berarti ketika kualitas pelayanan Sinergi Foundation meningkat namun tidak akan berpengaruh terhadap loyalitas donatur. Hal ini disebabkan karena donatur berdonasi di Sinergi karena motif kewajiban mereka terhadap agama dan loyalitas dibangun bukan berdasarkan pelayanan dari Sinergi Foundation.

4. Kepercayaan donatur berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas donatur kepada Sinergi Foundation. Hal ini berarti apabila tingkat kepercayaan donatur meningkat maka loyalitas donatur terhadap Sinergi Foundation akan meningkat. Hal ini disebabkan karena Sinergi Foundation sangat menjaga kepercayaan para donatur dalam menjalankan amanah harta mereka.
5. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur melalui kepercayaan donatur sebagai variabel *intervening*. Hal ini berarti sebagai apapun kualitas pelayanan yang diberikan Sinergi Foundation, tetap harus meningkatkan kepercayaan donatur sehingga kualitas pelayanan akan berpengaruh juga terhadap loyalitas donatur.

## 5.2. Implikasi dan Rekomendasi

Implikasi hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan donatur pada kategori sangat tetapi loyalitas donatur pada kategori tinggi. Adapun rekomendasi berdasarkan hasil penelitian ini adalah:

1. Sinergi Foundation dalam upaya meningkatkan loyalitas perlu meningkatkan lagi kualitas pelayanan ke arah yang lebih baik. Hal ini bisa dilakukan dengan meningkatkan sikap amil yang ramah, cepat tanggap terhadap keluhan donatur, ketepatan waktu dalam penjemputan donasi, dan empati kepada para donatur. Namun hal ini harus dikuatkan pada peningkatan kepercayaan donatur. Kepercayaan donatur terbukti memberi kontribusi yang besar pada peningkatan loyalitas nasabah.
2. Sinergi Foundation perlu menggalang lebih dalam lagi faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepercayaan donatur karena pengaruh kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Sehingga lebih diutamakan untuk membentuk kepercayaan donatur lebih tinggi lagi. Hal ini bisa dilakukan dengan meningkatkan kompetensi para amil, membuat standar operasional prosedur para amil yang melayani donatur sehingga kredibilitas Sinergi Foundation dapat dipertanggungjawabkan.

3. Sikap pengelola pada penelitian dilihat dari sikap Amil berhadapan dengan muzakki, sebaiknya Sinergi Foundation menempatkan Amil yang professional, tidak hanya dalam penampilan, akan tetapi kecerdasan dan cara penyampaian Amil tersebut harus diperhatikan.
4. Sinergi Foundation harus memiliki SDM yang lebih berkualitas lagi, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan donatur dan mampu menyampaikan pengetahuan ziswaf yang baik dan benar. Sehingga masyarakat paham mengenai pentingnya berdonasi di lembaga amil zakat.
5. Sinergi Foundation perlu mengedukasi para donatur berkaitan dengan pentingnya berdonasi dan mengedukasi terkait tatacara berdonasi di Sinergi Foundation sehingga donatur akan lebih mudah dalam berdonasi di lembaga tersebut.
6. Perlu juga dilakukan penelitian sejenis penelitian ini yang diperluas pada objek-objek penelitian lainnya agar pembuktian teori dapat lebih luas. Selain meneliti variabel kualitas pelayanan, kepercayaan donatur dan loyalitas donatur, diharapkan juga dilakukan penelitian dengan variabel yang tidak diteliti penulis seperti variabel minat donatur, citra lembaga, akuntabilitas dan program yang dilakukan oleh lembaga zakat.