

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian pada temuan penelitian dan pembahasan, maka pada bagian ini dipaparkan beberapa kesimpulan dari hasil temuan ini, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan mampu mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap loyalitas muzaki dalam membayar ZIS.
2. Kualitas pelayanan mampu mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap loyalitas muzaki dalam membayar ZIS melalui kepuasan sebagai variabel intervening.
3. Kualitas pelayanan mampu mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap loyalitas muzaki dalam membayar ZIS melalui kepercayaan sebagai variabel intervening.

B. Implikasi

Hasil penelitian ini dapat memberikan bukti empiris dan dari hasil penelitian tersebut maka dapat memberikan dua implikasi yang diuraikan seperti berikut:

1. Implikasi Teoritis

Temuan studi ini mengkonfirmasi bahwa seluruh model yang diteliti berpengaruh positif dan signifikan pada setiap hubungan yang dihipotesiskan. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi penunjang bagi teori yang membahas terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, kepercayaan dan loyalitas muzakki.

2. Implikasi Praktis

Bagi praktisi, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan loyalitas muzaki di dalam meningkatkan kesadaran mereka dalam menyalurkan ZIS. Kemudian, yang kedua hasil penelitian ini juga dapat menjadi pertimbangan dan informasi bagi Baznas untuk merumuskan strategi baru terkait pentingnya strategi kualitas pelayanan (*service quality*) yang secara keseluruhan memberikan dampak positif pada loyalitas muzaki di dalam menyalurkan ZIS.

C. Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian ini, maka terdapat beberapa saran yang dapat diajukan sebagaimana seperti yang dipaparkan berikut ini:

1. Bagi pemerintah, diharapkan mampu memfasilitasi dengan bekerjasama yang baik dengan pihak Baznas, sehubungan Baznas

- merupakan lembaga satu-satunya yang memiliki tugas dan fungsi menghimpun dan menyalurkan zakat, infak, dan sedekah (ZIS) pada tingkat nasional.
2. Bagi pemerintah juga, diharapkan dapat memberikan dorongan terutama di dalam memberikan pandangan dan pelatihan terkait dengan efektifitas pemberian pelayanan yang baik di dalam Baznas.
 3. Bagi Baznas diharapkan dapat meningkatkan kemampuan amil dalam memberikan informasi yang akurat dan mudah dipahami oleh muzaki, karena pada penelitian ditemukan item ini memiliki respon yang kurang yaitu 3,94 dibandingkan dengan item yang lainnya.
 4. Bagi Baznas juga diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan keleluasaan mereka di dalam menerima masukan dan saran dari muzaki, untuk kebaikan Baznas kedepannya.
 5. Selain itu, Baznas juga diharapkan untuk mengkoreksi kembali dan memperbaiki terkait dengan transparansi dalam pengelolaan dana SIZ, kompetensi, kejujuran, dan berbagi informasi terkait dengan SIZ kepada muzaki dimana beberapa item pernyataan ini memiliki nilai mean berkisar 3, walaupun kategori itu sudah termasuk tinggi.
 6. Bagi muzaki, diharapkan untuk meningkatkan pengetahuan terhadap aturan zakat, infaq, dan sedekah, dan perlunya kesadaran muzaki untuk menyalurkan ZIS pada Baznas.

7. Bagi mustahiq, hasil penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan informasi bahwa mustahiq perlu untuk meningkatkan kesadaran mereka terkait dengan kebermanfaatan ZIS dan pemerataan.
8. Terakhir, studi ini tidak lepas dari keterbatasan-keterbatasan penelitian, sehingga penelitian mendatang perlu untuk melengkapi kekurangan tersebut. Beberapa keterbatasan penelitian ini yaitu; penelitian ini hanya melihat beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas muzaki, baik yang menjadi prediktor maupun variabel intervening. Sehingga penelitian mendatang perlu untuk menambahkan variabel lain untuk kompleksitas dari kerangka konsep penelitian dan keluasan dari hasil penelitian yang ada. Kemudian, penelitian ini juga memiliki keterbatasan pada sampel, dimana pada penelitian ini responden yang berpartisipasi hanya 101 responden yang merupakan muzaki dari beberapa daerah di Provinsi Banten. Sehingga, penelitian berikutnya perlu untuk menambah sampel pada objek yang serupa agar hasil temuan lebih dapat digeneralisasikan. Selain itu, penelitian ini menggunakan metode cross section dengan metode survey yang dibatasi oleh waktu dalam pengambilan sampel, dan kecenderungan menggunakan metode ini menggunakan waktu yang pendek. Dengan demikian, penelitian berikutnya perlu untuk mempertimbangkan penelitiannya dengan menggunakan metode longitudinal.