

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Transparansi Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tangerang Terhadap Loyalitas Muzakki. Kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Muzakki. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$ , yaitu ( $1,050 < 1,6686$ ) serta nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, yaitu ( $0,297 > 0,05$ ).
2. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel Transparansi ( $X_2$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Muzakki. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$ , yaitu ( $-1,442 < 1,6686$ ) serta nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, yaitu ( $0,154 > 0,05$ ).

3. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Transparansi ( $X_2$ ) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Muzakki ( $Y$ ). hal ini dapat dilihat dari nilai  $f_{hitung}$  lebih kecil dari  $f_{tabel}$ , yaitu ( $1,309 < 3,138$ ) serta nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, yaitu ( $0,277 > 0,05$ ).
4. Hasil koefisien determinasi 0,09% artinya kualitas pelayanan dan transparansi mempunyai pengaruh terhadap loyalitas muzakki sebesar 0,09% dan sisanya 99,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

## **B. Saran**

Pada bagian ini, penulis bermaksud mengajukan beberapa saran kepada pihak yang berkaitan dengan pembahasan yang telah dilakukan. Adapun saran tersebut antara lain:

1. Bagi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tangerang, diharapkan untuk tetap menjaga bahkan lebih baik meningkatkan kualitas pelayanan dan transparansi guna meningkatkan loyalitas para muzakki di Kabupaten Tangerang Banten.

2. Bagi peneliti selanjutnya, apabila akan melakukan penelitian sejenis, sebaiknya peneliti merubah variabel atau menambahkan variabel yang lain, misalnya seperti faktor pemahaman mengenai zakat, faktor akuntabilitas BAZNAS, dan lain-lain. hingga dapat menghasilkan gambaran keadaan yang sebenarnya mengenai kualitas pelayanan dan transparansi terhadap loyalitas muzakki.