

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap Mustahik di Badan Amil Zakat Nasional Kota Padang. Berdasarkan uji penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Berdasarkan analisis servqual (GAP) dimensi pelayanan secara keseluruhan antara pelayanan yang diberikan oleh Badan Amil Zakat Nasional Kota Padang dengan harapan musahik Baznas Kota Padang terdapat GAP sebesar -0.44, skor ini dikategorikan dalam kelompok rendah. Artinya belum semua pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Kota Padang memenuhi keinginan atau persepsi mustahik.
2. Dari hasil analisis servqual juga dapat dilihat kesenjangan antara persepsi dan kenyataan yang diterima mustahik program Padang sejahtera di BAZNAS Kota Padang. Dapat dilihat dari perolehan data hasil dari kenyataan kepuasan mustahik sebesar 4.10 sementara persepsi yang diharapkan oleh mustahik sebesar 4.57 sehingga mendapatkan GAP sebesar -0.44 yang mana dikategorikan dalam kelompok rendah.
3. Berdasarkan penelitian analisis servqual(GAP) terhadap dimensi kualitas pelayanan terlihat bahwa bukti fisik( $X_1$ ) menghasilkan GAP sebesar -0.5 skor ini dikategorikan kedalam kelompok sedang. Kepedulian ( $X_2$ ) menghasilkan GAP sebesar -0.4 skor ini dikategorikan kedalam kelompok sedang. Keandalan( $X_3$ ) menghasilkan GAP sebesar -0.37 skor ini

dikategorikan kedalam kelompok sedang. Daya tanggap( $X_4$ ) menghasilkan GAP sebesar -0.4 skor ini dikategorikan kedalam kelompok sedang. Jaminan( $X_5$ ) menghasilkan GAP sebesar -0.28 skor ini dikategorikan kedalam kelompok sedang.

4. Dari hasil penelitian dimensi yang berada pada kuadran A merupakan dimensi kualitas pelayanan yang penting dan mendapatkan penilaian paling tinggi dalam Analisis Importance Performance(IPA). Hal ini bukan berarti bahwa dimensi kualitas layanan yang berada pada kuadran B, C, D tidak penting, namun manajemen atau peneglola harus lebih fokus mengalokasikan sumber daya perbaikan pada kuadran A tersebut dan dapat mempertahankan dimensi pada kuadran lainnya. Pada hasil penelitian ini variabel daya tanggap menempati posisi pada kuadran A, sementara wujud fisik dan kepedulian terdapat pada kuadran B, dan keandalan dan jaminan berada dalam kuadran C.
5. Pada hasil peneitian ini menggunakan metode servqual(GAP) dan analisis Importance Performance (IPA) terlihat bahwa dimensi yang harus ditingkatkan adalah variabel daya tanggap yang berada pada kuadran A. Dimana pada posisi tersebut harapan mustahik sangatlah tinggi tetapi kinerja yang diberikan oleh BAZNAS Kota Padang belum cukup memuaskan.

## B. Saran

1. Melihat rata-rata skor hasil GAP dalam dimensi kualitas pelayanan berada dalam kategori sedang sampai rendah, pihak Badan Amil Zakat Nasional Kota Padang sebaiknya terus memperbaiki kinerjanya dalam melayani mustahik, agar dapat meningkatkan kepuasan mustahik.
2. Dilihat dari hasil analisis importance, sebaiknya Badan Amil Zakat Kota Padang memperhatikan dimensi daya tanggap pada pelayanan kepada mustahik. pada dimensi daya tanggap yang terutama dapat ditingkatkan adalah ketanggapan dalam melayani mustahik, mendengarkan keluhan kesah mustahik, dan lainnya. Peningkatan dalam hal ini sangat membantu meningkatkan kepuasan mustahik terhadap pelayanan Badan Amil Zakat Kota Padang sehingga dapat menambah kepercayaan Muzakki kedepannya lagi.
3. Badan Amil Zakat Nasional Kota Padang hendaknya lebih mempertahankan dimensi-dimensi atau variabel-variabel lain seperti wujud fiik, kepedulian, keandalan dan jaminan dalam memenuhi kepuasan mustahik dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini agar dapat memperkuat kepuasan mustahik dikemudian hari.
4. Bagi peneliti lain yang akan membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mustahik pada program Padang sejahtera di kota Padang agar dapat memasukkan variabel tambahan yang juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan mustahik dan dapat menggunakan metode-metode yang lain untuk mengukur tingkat kepuasan

mustahik. Dalam penulisan skripsi ini tentunya masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan ini banyak ditemui kesalahan maupun kekurangannya. Semoga penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan, manfaat bagi sesama dan sebagai alat pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.



UIN IMAM BONJOL  
PADANG