

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *reliability* (X_1) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang. Dengan dibuktikan nilai signifikan *reliability* $0,690 >$ dari $\alpha = 0,05$ dan diketahui nilai t_{hitung} sebesar $0,401 <$ nilai t_{tabel} $1,661$, artinya jika terjadi peningkatan atau penurunan kualitas pelayanan pada *reliabilitas*, maka tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang.
2. Variabel *responsiveness* (X_2) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang, dibuktikan dengan nilai signifikan $0,163 <$ dari nilai $\alpha = 0,05$ dan diketahui nilai t_{hitung} $1,406 <$ nilai t_{tabel} $1,661$. Maka dapat disimpulkan bahwa jika terjadi peningkatan atau penurunan tingkat kualitas pelayanan bagian *responsiveness*, maka tidak akan mempengaruhi kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang.
3. Variabel *assurance* (X_3) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang. Dengan dibuktikan nilai signifikan *assurance* $0,676 >$ dari $\alpha = 0,05$ dan

diketahui nilai t_{hitung} sebesar $0,419 < \text{nilai } t_{tabel} 1,661$, artinya jika terjadi peningkatan atau penurunan kualitas pelayanan bagian *assurance*, maka tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang.

4. Variabel *Empathy* (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang, dibuktikan dengan nilai signifikan $0,001 < \text{dari nilai } \alpha = 0,05$ dan diketahui nilai $t_{hitung} 3,495 < \text{nilai } t_{table} 1,661$. Maka dapat disimpulkan bahwa jika terjadi peningkatan atau penurunan tingkat kualitas pelayanan bagian *Empathy*, maka akan mempengaruhi kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang. Artinya, jika semakin tinggi *Empathy* amil Baznas Kota Padang maka akan semakin puas mustahiknya.
5. Variabel *Tangible* (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang, dibuktikan dengan nilai signifikan $0,042 < \text{dari nilai } \alpha = 0,05$ dan diketahui nilai $t_{hitung} 2,058 > \text{nilai } t_{tabel} 1,661$. Maka dapat disimpulkan bahwa jika terjadi peningkatan atau penurunan tingkat kualitas pelayanan bagian *tangible*, maka akan mempengaruhi kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang. Artinya, jika semakin tinggi *tangible* amil Baznas Kota Padang maka akan semakin puas mustahiknya.
6. Variabel *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *emphaty* (X_4) dan *tangible* (X_5) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan mustahik di Baznas

Kota Padang. Dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} 6,446 > F_{tabel} 2,47$ dengan signifikan 0,000, nilai signifikansi ini lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan variable *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang.

B. Saran

1. Bagi Baznas Kota Padang

Diharapkan agar Baznas kota Padang lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan terkhususnya kepada mustahik, agar tercipta kenyamanan dalam pelayanan, dan tidak ada yang merasa tidak adil.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat mengkaji lebih dalam lagi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan agar diperoleh gambaran yang lebih lengkap dan lebih sempurna lagi, sehingga penelitian selanjutnya mendapatkan hasil yang lebih baik dari penelitian ini.