

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data dan analisis yang diuraikan pada bab-bab sebelumnya, dapat diambil beberapa kesimpulan:

Pertama, pengujian yang dilakukan terhadap hipotesis 1 yaitu kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan *muzakki*. Nilai koefisien antara variabel kualitas jasa dengan kepuasan *muzakki* di LPDU-sa Semarang yang dibentuk menghasilkan sebuah hubungan yang positif. Dapat dilihat pada pengujian  $t_{hitung}$  yang dihasilkan dalam uji regresi sederhana nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,633 > 1,989$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini diterima pada tingkat signifikansi 5%. Dapat juga dilihat dari nilai signifikansi dari  $t_{hitung}$  ( $0,000 < 0,05$ ) yang membuktikan pula jika hipotesis 1 ini diterima.

Meskipun demikian hasil korelasi sebesar 0,453 hal ini menunjukkan bahwa kualitas jasa yang diberikan oleh LPDU-sa Semarang belum terlalu dapat dirasakan oleh *muzakki* di LPDU-sa Semarang atau bisa dikatakan kualitas jasa (pelayanan) masih agak rendah.

Kedua, Berkenaan dengan pengujian hipotesis 2 yaitu kualitas jasa berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki*. Nilai koefisien antara variabel kualitas jasa dengan kepercayaan *muzakki* di LPDU-sa Semarang yang dibentuk menghasilkan sebuah hubungan yang positif. Dapat dilihat pada pengujian  $t$  hitung yang dihasilkan dalam uji regresi sederhana nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,656 > 1,989$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini diterima

pada tingkat signifikansi 5% Dapat juga dilihat dari nilai signifikansi dari  $t_{hitung} (0,000) < 0,05$  yang membuktikan pula jika hipotesis 2 ini diterima.

Demikian pula hasil korelasi sebesar 0.455 artinya kualitas jasa yang diberikan oleh LPDU-sa Semarang belum terlalu dapat dirasakan oleh *muzakki* di LPDU-sa Semarang atau bisa dikatakan masih agak rendah.

Ketiga, pengujian yang dilakukan terhadap hipotesis 3. kepuasan *muzakki* berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki*. Nilai koefisien antara variabel kepuasan *muzakki* dengan kepercayaan *muzakki* di LPDU-sa Semarang yang dibentuk menghasilkan sebuah hubungan yang positif. Dapat dilihat pada pengujian t hitung yang dihasilkan dalam uji regresi sederhana nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} (8,376 > 1,989)$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini diterima pada tingkat signifikansi 5% Dapat juga dilihat dari nilai signifikansi dari  $t_{hitung} (0,000) < 0,05$  yang membuktikan pula jika hipotesis 3 ini diterima.

Hasil korelasi sebesar 0,677 menunjukan bahwa kepuasan *muzakki* terhadap kepercayaan *muzakki* dikategorikan cukup. Dengan kata lain *muzakki* akan merasa percaya pada LPDU-sa Semarang jika kepuasan *muzakki* terhadap LPDU-sa Semarang meningkat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat disarankan sebagai berikut:.

- a. Bagi LPDU-sa Semarang

Dari kesimpulan pertama dan kedua dikatakan bahwa besarnya pengaruh langsung dari kualitas jasa terhadap kepuasan *muzakki* masih belum dapat dirasakan oleh para *muzakki*, sehingga pelayanan yang diberikan oleh LPDU-sa Semarang harus ditingkatkan lagi. Hal ini tentunya dapat memberikan pelajaran yang berharga bagi LPDU-sa Semarang untuk tetap menjaga, meningkatkan, dan menerapkan kualitas jasa agar kepuasan dan kepercayaan *muzakki* di LPDU-sa Semarang juga dapat terjaga dengan baik.

Sedangkan kesimpulan yang ketiga dikatakan bahwa kepuasan di LPDU-sa Semarang masih dikatakan cukup, dengan kata lain *muzakki* akan merasa percaya jika kepuasan *muzakki* meningkat. Sehingga kepuasan para *muzakki* di LPDU-sa Semarang harus ditingkatkan agar para *muzakki* mempunyai kepercayaan terhadap lembaga LPDU-sa tersebut.

Bagi LPDU\_sa Semarang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi *muzakki*.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Metode pengujian yang dilakukan oleh peneliti masih sangat terbatas menggunakan uji pengaruh searah karena belum terpenuhinya sampel size dengan baik. Untuk itu, diharapkan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik sejenis (kualitas jasa, kepuasan *muzakki*, dan kepercayaan *muzakki*) dapat mengujinya

kembali dengan metode pengujian dua arah (menggunakan analisis data *Struktural Equation Modeling*)

### **5.3 Penutup**

Puji syukur *Alhamdulillahirobbil 'alamin* dengan rahmat dan hidayat dari Allah SWT, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan dan pembahasan skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dalam segi bahasa, penulisan, penyajian, sistematika maupun analisisnya.

Akhirnya dengan memanjatkan do'a mudah-mudahan skripsi ini membawa manfaat bagi pembaca dan bagi diri penulis, selain itu juga ,mampu memberikan hasanah ilmu pengetahuan yang positif bagi keilmuan Ekonomi Islam.