

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dibuktikan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki pada Lembaga Amil Zakat, Infaq dan shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) Kota Medan. Dilihat dari hasil uji  $t$  yang menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 12,249 yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (  $12,249 > 2,002$  ) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki pada Lazismu Kota Medan, dengan demikian hipotesis terbukti.

#### B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi LAZISMU

LAZISMU Kota Medan harus tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada muzakki baik dari segi fasilitas maupun karyawan agar kepuasan muzakki dapat terus stabil dan membuat citra yang semakin baik di mata para masyarakat.

2. Bagi Universitas Potensi Utama

Hendaknya tempat penelitian ini bisa menjembatani terbangunnya relasi antara Universitas Potensi Utama dan LAZISMU khususnya dalam melakukan penelitian.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti lainnya semoga bisa menjadi referensi dalam melakukan penelitian kedepannya.