

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur pada donatur di Yatim Mandiri Kota Kediri yaitu Yatim Mandiri memfasilitasi donatur dengan mudah serta membekali donatur dengan proses penyumbangan dana dengan cara yang aman. Hal yang membuat Yatim Mandiri dapat menarik penyumbang dana untuk ikut bergabung dengan Yatim Mandiri yaitu; pihak Yatim Mandiri bersedia untuk menjemput dana ke lokasi setiap donatur, dengan cara transfer ke rekening Yatim Mandiri, dan ada juga beberapa donatur yang datang langsung ke kantor Yatim Mandiri.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur di Yatim Mandiri Kota Kediri

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur akan dijelaskan sebagai berikut: kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan berdasarkan data diatas besarnya nilai koefisien korelasi (R) adalah 0,170, dari nilai tersebut diperoleh koefisien determinasi (RcSquare) sebesar 0,029 yang mengandung makna bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan) adalah sebesar 0,29% untuk sisanya sebesar 71%. Apabila suatu lembaga meningkatkan pelayanan yang maksimal

dan berkualitas maka akan dapat meningkatkan pelayanan yang maksimal dan berkualitas maka akan dapat meningkatkan perasaan puas kepada para donatur. Hal ini berarti dengan meningkatkan pelayanan dalam suatu lembaga maka rasa puas yang dirasakan oleh donatur akan meningkat.

## **B. Saran**

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

Untuk Yatim Mandiri Kota Kediri diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang bertujuan untuk memuaskan donatur Yatim Mandiri Kediri. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan donatur Yatim Mandiri Kediri. Yatim Mandiri Kediri dari segi kualitas pelayanan sudah baik dengan jawaban setuju oleh mayoritas donatur. Namun, kualitas pelayanan tetap harus ditingkatkan sebagai daya tarik lembaga juga untuk memuaskan donatur Yatim Mandiri Kediri.