

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini diantaranya :

1. Ada pengaruh yang signifikan dengan nilai signifikansi 0,186 dari variabel pelayanan terhadap loyalitas donatur kader Muhammadiyah di Panti Pesantren Muhammadiyah cabang Tambaksari Surabaya.
2. Ada pengaruh yang signifikan dengan nilai signifikansi 0.801 dari variabel komitmen organisasi terhadap loyalitas donatur kader Muhammadiyah di Panti Pesantren Muhammadiyah cabang Tambaksari Surabaya.
3. Variabel pelayanan dan komitmen organisasi secara simultan mempengaruhi loyalitas donatur. Artinya, variabel pelayanan dan komitmen organisasi secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas donatur kader Muhammadiyah di Panti Pesantren Muhammadiyah cabang Tambaksari Surabaya dengan nilai  $f$  hitung  $>$   $f$  tabel ( $22,988 > 3,07$ ).

## **B. Saran dan Rekomendasi**

1. Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang bisa didapat oleh pelanggan lewat *service* yang diberikan oleh petugas. Jika pelanggan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan akan mulai berkomitmen terhadap suatu produk serta menjadi nilai tambah bagi usaha tersebut.
2. Loyalitas pelanggan akan timbul jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, membentuk strategi pelayanan dibutuhkan dalam hal ini.
3. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas donatur selain dari sisi pelayanan dan komitmen organisasi.

## **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Keterbatasan tersebut terlihat dari karakteristik responden yang baru pertama kali berdonasi. Sehingga, memungkinkan adanya bias dari responden dalam pemilihan jawaban ketika mengisi angket.

Selain itu, ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas donatur selain dari pelayanan dan komitmen organisasi yang tidak disebutkan dan tidak masuk dalam penelitian ini.