

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Hasil analisis mengenai kualitas layanan dan kepuasan konsumen yang dilakukan dengan metode Servqual menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kesesuaian konsumen terhadap persepsi dan harapan kualitas dimensi *tangibles* (bukti fisik) pada atribut A1 mencapai 101,08%. Sementara itu, dimensi *empathy* (empati) memiliki tingkat kesesuaian pada atribut B1 sebesar 101,13%. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) memiliki kesesuaian pada atribut C1 sebesar 99,61%. Dimensi *reliability* (kehandalan) memiliki tingkat kesesuaian pada atribut D1 96,12%. Dimensi *assurance* (jaminan) memiliki kesesuaian pada atribut E1 sebesar 104,65%. Tingkat kesesuaian tertinggi ditemukan dalam dimensi *assurance* (jaminan), dengan tingkat kesesuaian sebesar 104,65%. Ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh LAZISMU Gumeno memenuhi harapan muzakki. Untuk mempertahankan kualitas pelayanan, ini harus dijaga. Meskipun demikian, dimensi *reliability* (kehandalan), memiliki nilai kesesuaian terendah sebesar 96,12%, yang menunjukkan kesesuaian yang sangat baik untuk LAZISMU Gumeno.
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap persepsi dan harapan kualitas dimensi *tangibles* (bukti fisik) mencapai 0,154, menunjukkan kepuasan (puas). Sementara itu, dimensi *empathy* (empati) memiliki tingkat kepuasan sebesar 0,043, juga menunjukkan kepuasan (puas). *responsiveness* (daya tanggap) memiliki kepuasan sebesar -0,030, menandakan ketidakpuasan (tidak puas). *reliability* (kehandalan) memiliki tingkat kepuasan -0,013, juga menunjukkan ketidakpuasan (tidak puas). Namun, dimensi *assurance* (jaminan) memiliki kepuasan sebesar 0,167, menggambarkan kepuasan (puas). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh LAZISMU Gumeno sudah memuaskan dan untuk yang tidak puas pada dimensi *responsiveness* dan *reliability* yang dapat dirasakan oleh muzakki di Gumeno atau bisa dikatakan tidak puas.

#### **5.2. Saran**

Berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian:

1. Agar penelitian berikutnya berhasil, penting bagi responden atau muzakki untuk memiliki pemahaman mengenai kinerja atau kegiatan yang akan

dilakukan oleh karyawan LAZISMU. Untuk membayar zakat melalui informasi di media sosial LAZISMU Gumeno.

2. LAZISMU Gumeno perlu meningkatkan atribut-atribut kualitas layanan yang kurang memuaskan di setiap dimensinya. Yaitu kemampuan memberikan informasi kepada muzakki mengenai kegiatan LAZISMU, responsif dalam menangani masalah yang dihadapi oleh muzakki, konsistensi dalam memenuhi kebutuhan muzakki dengan cepat, serta penyediaan informasi yang tepat dan akurat melalui media sosial. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas di kantor LAZISMU juga merupakan aspek yang harus diperbaiki secara menyeluruh oleh karyawan LAZISMU

