

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan, yang telah dipaparkan sehingga bias ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji F yaitu nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , yaitu $(72,591 \geq 3,09)$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$.
2. Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji T pada variabel kualitas pelayanan nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} , yaitu sebesar $4,640 \geq 1,984$ dengan sig $0,000 < 0,05$ dan hasil uji T pada variabel kinerja karyawan dengan nilai T_{hitung} sebesar $2,227 \geq T_{tabel}$ yaitu $(2,227 \geq 1,984)$ dengan nilai sig variabel kinerja karyawan sebesar $0,028 < 0,05$.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah:

1. BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan diharapkan untuk selalu mengupayakan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada muzakki selaku konsumen agar kepercayaan dan kepuasan muzakki terus meningkat melalui langkah menciptakan segala aturan maupun kebijakan dalam rangka memudahkan bagi muzakki untuk melakukan transaksi maupun segala kegiatan yang berkaitan dengan penunaian zakat

serta dapat dilakukan melalui pengadaan fasilitas baik sarana maupun prasarana sebagai penunjang agar terciptanya kelancaran, kenyamanan dan keamanan dalam menjalin hubungan antar muzakki dengan badan amal.

2. BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan diharapkan untuk selalu mengupayakan dan meningkatkan pelaksanaan tanggung jawab, disiplin dan etika karyawan harus selalu dijaga dan ditingkatkan agar tujuan organisasi melalui kinerja karyawan yang profesional tercapai. Hal ini dapat diupayakan dengan terus memberikan penampilan yang prima pada saat bekerja melakukan pelayanan seperti selalau berpenampilan rapi dan sopan.
3. BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan selalu mengupayakan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan yang profesional agar terciptanya kepuasan muzakki dapat dilakukan melalui penyediaan wadah keluhan yang dikumpulkan secara aktif serta dilanjutkan dengan perumusan penanganan keluhan sebagai respon yang dilakukan secara efisien agar kepuasan dan kenyamanan muzakki selalu menjadi hal yang diutamakan. Selain itu, untuk terus mengupayakan peningkatan kinerja karyawan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan bisa memberikan apresiasi guna meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan kepada setiap karyawan yang berhasil mendapatkan prestasi serta disiplin kerja yang baik sehingga menciptakan pencapaian yang terus meningkat tersebut, mampu memberikan sumbangsih yang baik bagi perkembangan organisasi.
4. Bagi peneliti selanjutnya disarankan melakukan penelitian terkait dengan pengeukuran kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dengan subjek penelitian yakni mustahik BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.