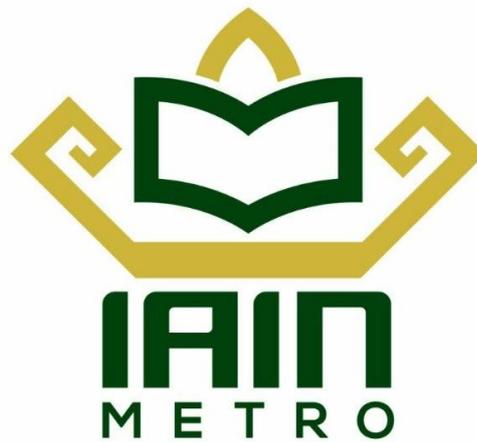


**SKRIPSI**

**PENERAPAN APLIKASI CERIA DIGITAL TERHADAP  
KEPUASAN ANGGOTA BMT ASSYAFIIYAH BERKAH  
NASIONAL CABANG PURBOLINGGO  
(Studi Kasus BMT Assyafiiyah Kc. Purbolinggo)**

**Oleh:**

**MUHAMAD ZEN  
NPM. 2003020025**



**Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1446 H / 2024 M**

**PENERAPAN APLIKASI CERIA DIGITAL TERHADAP  
KEPUASAN ANGGOTA BMT ASSYAFIIYAH BERKAH  
NASIONAL CABANG PURBOLINGGO  
(Studi Kasus BMT Assyafiiyah Kc. Purbolinggo)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Sebagian Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Oleh:**

**MUHAMAD ZEN  
NPM. 2003020025**

**Pembimbing : Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom**

**Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1446 H / 2024 M**

## NOTA DINAS

Nomor : -  
Lampiran : 1 (Satu) Berkas  
Perihal : **Pengajuan Skripsi untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Metro

Di\_  
Tempat

***Assalamu'alaikum, Wr.Wb***

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka Skripsi yang disusun oleh :

Nama : MUHAMAD ZEN  
NPM : 2003020025  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul : PENERAPAN APLIKASI CERIA DIGITAL TERHADAP  
KEPUASAN ANGGOTA BMT ASSYAFIIYAH BERKAH  
NASIONAL CABANG PURBOLINGGO (Studi Kasus BMT  
Assyafiiyah KC. Purbolinggo)

Sudah kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk di Munaqosyahkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya saya ucapkan trima kasih.

***Wassalamu'alaikum, Wr.Wb***

Metro, Oktober 2024  
Pembimbing,

  
**Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom**  
**NIDN. 2004099501**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : PENERAPAN APLIKASI CERIA DIGITAL TERHADAP  
KEPUASAN ANGGOTA BMT ASSYAFIYAH BERKAH  
NASIONAL CABANG PURBOLINGGO (Studi Kasus BMT  
Assyafiiyah KC. Purbolinggo)

Nama : MUHAMAD ZEN

NPM : 2003020025

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

## MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, Oktober 2024  
Pembimbing,

  
**Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom**  
**NIDN 2004099501**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id)  
E-mail: [iainmetro@gmail.com](mailto:iainmetro@gmail.com)

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No... *B. 2986 / m. 28.3 / pp. 00.9 / 11 / 2024* .....

Skripsi dengan Judul : PENERAPAN APLIKASI CERIA DIGITAL TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL CABANG PURBOLINGGO (Studi Kasus BMT Assyafiyah Kc. Purbolinggo)  
Disusun Oleh: Muhamad Zen, NPM. 2003020025, Jurusan Perbankan Syariah yang telah di Ujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/ tanggal: Rabu/ 30 Oktober 2024.

**TIM PENGUJI**

Ketua/ Moderator : Alfiansyah Imanda Putra, M. Kom (.....)  
Penguji I : Esty Apridasari, M.Si (.....)  
Penguji II : Muhammad Ryan Fahlevi, M.M (.....)  
Sekertaris : Primadatu Deswara, SKM. MPH (.....)



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



## ABSTRAK

### **PENERAPAN APLIKASI CERIA DIGITAL TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT ASSYAFIIYAH BERKAH NASIONAL CABANG PURBOLINGGO (Studi Kasus BMT Assyafiiyah Kc. Purbolinggo)**

Oleh:

**MUHAMAD ZEN  
NPM. 2003020025**

Perkembangan digitalisasi perbankan meluncurkan adanya *mobile banking*, yang membuat lembaga keuangan non bank seperti BMT Assyafiiyah Berkah Nasional harus bisa bersaing dalam memberi pelayanan digital guna mempertahankan anggotanya dan mencari calon anggota baru. Sehingga BMT Assyafiiyah memberikan layanan digital dalam bentuk aplikasi Ceria Digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan aplikasi Ceria Digital terhadap kepuasan anggotanya.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu jenis penelitian data yang dikumpulkan berupa angka-angka data yang berasal dari angket atau kuisioner dengan menggunakan skala *Likert*. Kemudian anggota BMT Assyafiiyah cabang Purbolinggo sebagai populasi dengan kriteria sudah menggunakan aplikasi ceria digital. Teknik sampling yang digunakan adalah *Purposive Sampling*, dimana sampel yang diperoleh adalah 52 responden, dan rumus yang digunakan adalah rumus Yamane dan Isac and Michael. Data pada penelitian ini diolah dengan *IBM SPSS 26 for Windows*. Penelitian ini melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi sederhana, dan uji parsial (uji t).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Ceria Digital (X) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y) dengan nilai signifikansi uji normalitas sebesar 0,200 ( $>0,05$ ), hasil uji heteroskedastisitas menghasilkan penyebaran residual yang tidak teratur atau tidak membentuk pola tertentu, hasil signifikansi uji hipotesis dengan nilai signifikansi 0,000 ( $<0,05$ ) dan nilai t hitung sebesar 5,395 ( $>1,674$ ). Kemudian hasil r square menunjukkan hasil sebesar 0,368, yang berarti variabel Ceria Digital memberikan sumbangan pengaruh kepada variabel Kepuasan Anggota sebesar 36,8%.

**Kata Kunci : Digitalisasi Perbankan, *Mobile Banking*, Kepuasan Nasabah**

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MUHAMAD ZEN

NPM : 2003020025

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 23 Oktober 2024

Yang Menyatakan,



**MUHAMAD ZEN**

**NPM. 2003020025**

## MOTTO

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ  
ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya : *“Sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar dan timbanglah dengan timbangan yang benar. Itulah yang paling baik dan paling bagus akibatnya.”* (Q.S Al-Isra : 35)

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah rabbi ‘alamiin dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah Swt yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberi saya kekuatan, membekali saya dengan ilmu pengetahuan serta memperkenalkan saya dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada baginda Muhammad Saw.

Segala perjuangan saya hingga titik ini, saya persembahkan teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat, karya tulis ini peneliti persembahkan untuk :

1. Teruntuk Kedua orangtua saya, Bapak Agus Sugiati dan Ibu Tunih Fitriah yang telah memberikan dukungan dan senantiasa memberikan semangat serta doa kepada anak-anaknya.
2. Alm. Kakak saya Muhamad Rifai, Terimakasih untuk segala bantuan yang diberikan kepada peneliti baik secara pikiran maupun materi.
3. Teman-teman Perbankan Syariah Angkatan 20, terimakasih atas kebersamaannya selama ini, terimakasih juga atas segala motivasi, dukungan, pengalaman, waktu dan suka duka yang dijalani selama masa perkuliahan.
4. Terakhir, diri saya sendiri, Muhamad Zen atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Semoga tetap rendah hati, karena ini baru awal dari semuanya.

## KATA PENGANTAR

### *Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah puji syukur peneliti haturkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmatnya dan hidayahnya serta tak lupa memberikan petunjuk bagi makhluknya. Shalawat teriring salam peneliti sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penyusunan skripsi merupakan sebagian dari persyaratan yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna memperoleh gelar Sarjana S.E.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti banyak menerima masukan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Siti Nurjanah, M. Ag selaku Rektor IAIN Metro
2. Dr. Mat Jalil, M. Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Metro
3. Bapak Muhammad Ryan Pahlevi, S.E. M.M selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Bapak Alfiansyah Imanda Putra, M. Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi
5. Bapak Dan Ibu Dosen Serta Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu dan sarana prasarana selama peneliti menempuh Pendidikan..

6. Pimpinan Cabang dan segenap karyawan BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Purbolinggo yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kesalahan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Peneliti berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat khusus bagi peneliti dan umumnya kepada para pembaca dalam meningkatkan pengetahuan di bidang perbankan.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Metro, 23 Oktober 2024  
Penulis,



**MUHAMAD ZEN**  
**NPM. 2003020025**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
F. Penelitian Relevan.....	9

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Kepuasan Nasabah .....	12
1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	12
2. Indikator Kepuasan Nasabah.....	12
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	14
B. Digitalisasi Perbankan.....	15
1. Pengertian Digitalisasi Perbankan.....	15
2. Bentuk Digitalisasi Perbankan .....	16
3. Faktor Pendorong Digitalisasi Perbankan .....	18

C. <i>Mobile Banking</i> (Ceria Digital).....	19
1. Pengertian <i>Mobile Banking</i> (Ceria Digital).....	19
2. Indikator <i>Mobile Banking</i> (Ceria Digital) .....	25
3. Keunggulan dan Kekurangan <i>Mobile Banking</i> .....	28
4. Dampak Penggunaan <i>Mobile Banking</i> .....	29
D. Kerangka Berfikir.....	29
E. Hipotesis Penelitian.....	30

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian .....	32
B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	32
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Instrumen Penelitian.....	37
F. Teknik Analisis Data.....	38

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	44
1. Sejarah Singkat BMT Assyafiiyah Berkah Nasional .....	44
2. Visi dan Misi BMT Assyafiiyah Berkah Nasional .....	45
3. Struktur Organisasi BMT Assyafiiyah Berkah Nasional .....	46
4. Gambaran Umum Responden .....	47
B. Pengujian Hipotesis.....	54
C. Pembahasan.....	61

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	65
B. Saran.....	65

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Anggota dan Pengguna Aplikasi Ceria Digital BMT Assyafiiyah cabang Purbolinggo.....	5
Tabel 1.2	Penelitian Relevan.....	9
Tabel 2.1	Simbol dan Keterangan Flowchart.....	22
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.2	Alternatif Jawaban Variabel Penelitian.....	37
Tabel 3.3	Kisi-kisi Instrumen.....	38
Tabel 4.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2	Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	48
Table 4.3	Jumlah Berdasarkan Lama Menjadi Anggota .....	49
Tabel 4.4	Jumlah yang Menggunakan Aplikasi Ceria Digital .....	49
Tabel 4.5	Jumlah Responden Berdasarkan Variabel.....	50
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas .....	54
Tabel 4.7	Hasi Uji Reliabilitas .....	56
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.9	Hasil Uji Persamaan Regresi.....	59
Tabel 4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Volume Transaksi <i>Mobile Banking</i> di Indonesia Tahun 2020-2023 .....	2
Gambar 2.1	<i>Flowchart</i> Transfer Sesama Ceria Digital .....	22
Gambar 2.2	<i>Flowchart</i> informasi saldo.....	23
Gambar 2.3	<i>Flowchart</i> Pembayaran.....	24
Gambar 2.4	<i>Flowchart</i> Pembelian Pulsa HP .....	25
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Purbolinggo .....	46
Gambar 4.2	Hasil Uji Hererodastisitas.....	58

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi pada globalisasi saat ini semakin berkembang. Sehingga perkembangan teknologi tersebut sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia saat ini. Bahkan bisa dilihat saat ini aktivitas sehari-hari manusia tidak lepas dari pengaruh teknologi. Semakin berkembangnya zaman terutama kemajuan teknologi, banyak inovasi-inovasi yang muncul di berbagai bidang kehidupan manusia, khususnya dalam dunia bisnis terutama sektor perbankan.<sup>1</sup>

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dalam menjalankan usahanya, bank harus memberikan pelayanan terbaik untuk nasabahnya dan harus didukung oleh sarana dan prasarana guna menarik minat calon anggota nasabah dan tidak pindah ke kompetitor lain. Pada keadaan ini perbankan melakukan pengembangan layanan berbasis digital dengan memanfaatkan perkembangan teknologi sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dan efisien serta memberikan kepuasan kepada nasabahnya.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Annisa Fitria, Aang Munawar, and Pebi Paisal Pratama, "Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI," *Jurnal Informatika Kesatuan 1*, no. 1 (2021).

<sup>2</sup> Ade Intan Yonata putri, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking," *IAIN Metro Lampung*, 2022, 1.

Industri perbankan telah mengembangkan berbagai saluran perbankan elektronik untuk mengikuti perkembangan teknologi yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Salah satu kemudahan yang diciptakan oleh perbankan di era digital ini adalah meluncurkan aplikasi *mobile banking* yang menyediakan berbagai layanan keuangan bagi nasabah melalui teknologi informasi dan komunikasi. *Mobile Banking* atau disingkat *M-banking* merupakan salah satu layanan yang dibuat oleh perbankan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dengan tujuan untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang ke bank.<sup>3</sup> Berikut dibawah ini adalah penggunaan *mobile banking* di Indonesia dari tahun 2020-2023 yang diambil dari data Bank Indonesia, sebagai berikut.

**Gambar 1.1**  
**Data Volume Transaksi *Mobile Banking* Di Indonesia Tahun 2020-2023**



Sumber: Bank Indonesia

<sup>3</sup> Nursiah Nursiah, Muh. Ferils, and Jamaludin Kamarudin, "Analisis Minat Menggunakan Mobile Banking," *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 19, no. 1 (2022): 91–100, <https://doi.org/10.30872/jakt.v19i1.10711>.

Berdasarkan data dari Bank Indonesia (BI) penggunaan *mobile banking* semakin meningkat dari tahun ke-tahun. Hal ini dapat dilihat bahwasanya terdapat peningkatan dari jumlah volume transaksi sebanyak 8.906.935 juta dari tahun 2020 yang awalnya hanya sebesar 3.427.101 juta transaksi kemudian penggunaan meningkat menjadi sebesar 12.334.036 juta transaksi pada tahun 2023.<sup>4</sup>

*Mobile banking* dinilai sangat membantu nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan. Sehingga fenomena tersebut membuat lembaga keuangan non-bank seperti *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) harus bisa bersaing dalam memberikan pelayanan serta kepuasan terhadap masyarakat atau anggotanya dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang sama seperti layanan *mobile banking*. Salah satu lembaga keuangan non-bank yang memanfaatkan teknologi yang sama seperti *mobile banking* yaitu BMT Assyafiiyah Berkah Nasional cabang Purbolinggo dengan mengeluarkan Aplikasi Ceria Digital.

Kepuasan nasabah diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul dikarenakan membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk maupun jasa terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka nasabah akan merasa puas.<sup>5</sup> Untuk memenuhi kepuasan nasabah, kualitas pelayanan yang diberikan harus sangat

---

<sup>4</sup> [https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/spip/Documents/TABEL\\_7.xls](https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/spip/Documents/TABEL_7.xls).

Diunduh pada 20 Januari 2024

<sup>5</sup> Donni Juni Priansa, "Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer" (Bandung: Alfabeta, 2016), 197.

diperhatikan dan dikelola dengan baik agar tetap mendapatkan kepercayaan dan kepuasan dari nasabah.

Terkait dengan pelayanan kepada nasabah, dalam Islam juga dijelaskan bahwa memberikan pelayanan terbaik kepada sesama manusia merupakan pekerjaan yang sangat mulia. Seperti yang dijelaskan pada QS. Al-Maidah: 2, di bawah ini:

...وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: “...Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) Kebajikan dan taqwa dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan, Bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksa-Nya”. (Q.S. Al-Maidah: 2)<sup>6</sup>

Ayat di atas dapat dipahami bahwa Allah memerintahkan kita untuk saling tolong menolong dalam kebaikan kapanpun dan dengan siapapun. Dalam hal ini kaitannya dengan membantu nasabah dengan memberikan pelayanan tambahan kepada nasabah dengan memberikan suatu layanan ekstra berbentuk *mobile banking*.

Pengguna Aplikasi Ceria Digital adalah anggota atau nasabah yang mempunyai telepon seluler dan menginstal kemudian registrasi aplikasi tersebut untuk dapat menggunakannya. Pengguna aplikasi ceria digital ini umumnya adalah anggota nasabah dengan profesi pekerjaan seperti pedagang dan petani.

---

<sup>6</sup> QS. Al-Maidah (5) ayat 2.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Anggota dan Pengguna Aplikasi Ceria Digital**  
**BMT Assyafiiyah cabang Purbolinggo**

Tahun	Jumlah Anggota	Jumlah Pengguna
2020	1800	85
2021	1950	90
2022	2100	102
2023-2024	2400	110

Sumber: Wawancara Bapak Iwan Wahyudi

Berdasarkan data tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat kesenjangan antara jumlah anggota dan pengguna ceria digital, dimana jumlah pengguna ceria digital sangat sedikit dan tidak ada setengah dari jumlah anggota. Bapak Iwan Wahyudi pimpinan cabang menjelaskan bahwa aplikasi ceria digital digunakan pada tahun 2019. Aplikasi ini dapat membantu anggota untuk mempermudah pengecekan saldo dan membantu segala transaksi yang dapat digunakan didalamnya seperti pengisian pulsa telepon, token listrik, pembayaran tagihan (PLN) dan dilengkapi dengan fitur pembiayaan secara online tetapi masih dalam tahap pengembangan.<sup>7</sup> Aplikasi ini juga masih dalam tahap perbaikan, dimana fitur transfer antara bank lain yang eror saat digunakan sehingga belum tersedia saat ini, dan sistem keamanan yang masih rawan pencurian data apabila *handphone* anggota hilang.<sup>8</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara *presurvey* terhadap 2 orang pengguna aplikasi ceria digital. Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Saharudin anggota BMT Assyafiiyah cabang Purbolinggo menyatakan sangat terbantu dengan adanya layanan aplikasi tersebut karena dapat membantu

<sup>7</sup> Bapak Iwan Wahyudi, Pimpinan Cabang BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Purbolinggo, Wawancara tanggal 22 Februari 2024 pukul 10.00

<sup>8</sup> Mas Edi, *Marketing* BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Purbolinggo, Wawancara tanggal 22 Februari 2024 pukul 10.00

seperti pengecekan saldo, pembelian pulsa *handphone* dan token listrik pada Aplikasi Ceria Digital.<sup>9</sup> Namun, pendapat lain dikatakan oleh Bapak Sudarsono yang juga anggota BMT Assyafiiyah cabang Purbolinggo mengatakan bahwa saat mengakses Aplikasi Ceria Digital harus mempunyai sinyal yang cukup bagus, karena apabila jika koneksi jaringan internet kurang baik, maka otomatis layanan aplikasi tidak dapat diakses sehingga kita tidak dapat menggunakannya untuk pengecekan saldo dan bertransaksi. Namun beliau masih akan menggunakannya lain waktu<sup>10</sup>

Dilihat dari hasil wawancara menunjukkan bahwa Aplikasi Ceria Digital masih dalam tahap perbaikan seperti pada sistem keamanan, dan fitur transfer ke-bank lain yang belum tersedia. Kemudian kestabilan jaringan internet harus baik dalam menggunakan aplikasi tersebut. Melihat situasi kualitas layanan pada Aplikasi Ceria Digital yang masih dalam tahap perbaikan dan pengembangan fitur layanan didalamnya tentu akan berdampak pada nasabah puas atau tidaknya terhadap Aplikasi Ceria Digital. Sehingga penelitian ini perlu dilakukan agar mengetahui seberapa berpengaruh kualitas layanan Aplikasi Ceria Digital terhadap Kepuasan anggota BMT Assyafiiyah cabang Purbolinggo. Dikarenakan kepuasan anggota menjadi penentu apakah Aplikasi Ceria Digital tersebut berhasil atau tidak saat diterapkan.

---

<sup>9</sup> Bapak Saharudin, Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Purbolinggo, Wawancara tanggal 22 Februari 2024 pukul 10.00

<sup>10</sup> Bapak Sudarsono, Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Purbolinggo, Wawancara tanggal 22 Februari 2024 pukul 10.00

Penelitian Siti Nurjannah (2019) mengatakan bahwa kepuasan anggota terhadap Aplikasi Digital Ceria ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas produk, faktor kualitas pelayanan dan faktor biaya.<sup>11</sup>

Sedangkan pada penelitian Dwi Listyowati, dkk (2022) mengatakan bahwa *mobile banking* tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>12</sup>

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, terdapat perbedaan hasil penelitian dan terdapat kekurangan dalam penggunaan layanan Aplikasi Ceria Digital. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai penerapan Aplikasi Ceria Digital terhadap kepuasan anggota karena sangat penting untuk mengetahui sejauh mana anggota puas terhadap layanan Aplikasi Ceria Digital. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Aplikasi Ceria Digital Terhadap Kepuasan Anggota BMT Assyafi’iyah Berkah Nasional (Studi Kasus BMT Assyafi’iyah Kc. Purbolinggo)”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Terdapat kesenjangan antara jumlah anggota dan pengguna ceria digital yang masih sedikit penggunanya, keterbatasan fitur transfer ke-lain bank

---

<sup>11</sup> Siti Nurjannah, “Aplikasi Ceria Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Anggota Di Kspps Bmt Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah,” Skripsi IAIN Metro Lampung, 2019.

<sup>12</sup> Dwi Listyowati et al., “Kepuasan Nasabah Bank Pada Fasilitas Sms Banking, Mobile Banking Dan Internet Banking,” *ORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 24, no. 4 (2022): 771–79.

dalam ceria digital yang masih dalam tahap perbaikan dan sistem keamanan masih beresiko pencurian data.

2. Adanya kekurangan aplikasi ceria digital terhadap penggunaanya justru akan berdampak dan mempengaruhi perasaan puas atau tidak terhadap anggota nasabahnya.

### **C. Batasan Masalah**

Agar pembahasan penelitian ini dapat terarah dan mudah dipahami, sehingga tidak terjadi perluasan masalah yang akan dibahas, maka peneliti perlu membatasi permasalahan pada penelitian ini, dimana hanya berfokus pada penerapan Aplikasi Ceria Digital terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional cabang Purbolinggo.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah apakah penerapan aplikasi ceria digital berpengaruh terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiiyah cabang Purbolinggo?

### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan diatas maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan aplikasi ceria digital berpengaruh atau tidak terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional cabang Purbolinggo.

## 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan dicapai dalam penelitian ini baik secara teoritis dan akademis adalah:

### a. Manfaat teoritis

Diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan dikalangan akademis tentang penerapan Aplikasi Ceria Digital terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional cabang Purbolinggo serta sebagai informasi juga bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

### b. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi masukan dan bahan evaluasi kepada pihak BMT Assyafiiyah Berkah Nasional cabang Purbolinggo khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

## F. Penelitian Relevan

Penelitian relevan berguna untuk menghindari kesamaan variabel serta judul dan upaya pengembangan pelaksanaan penelitian. Penelitian relevan juga menjelaskan perbedaan dari penelitian sebelumnya. Berikut dibawah ini adalah rangkuman dari penelitian yang dilakukan sebelumnya.

**Tabel 1.2**  
**Penelitian Relevan**

No	Judul Penelitian	Tempat Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Aplikasi Ceria Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Prima	BMT Assyafiiyah Berkah Nasional	Hasil penelitian ini menunjukkan	Sama-sama meneliti Aplikasi	1. Letak tempat penelitian dahulu di Kota

No	Judul Penelitian	Tempat Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	Terhadap Anggota di KSPPS BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah (Penelitian Siti Nurjannah tahun 2019)	Kota Gajah	bahwa kepuasan anggota terhadap Aplikasi Digital Ceria ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas produk, faktor kualitas pelayanan dan faktor biaya	Ceria Digital.	Gajah, sedangkan peneliti di Purbolinggo. 2. Penelitian dahulu berfokus pada pelayanan prima, sedangkan peneliti saat ini pada kepuasan anggota. 3. Metode penelitian dahulu kualitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kuantitatif.
2	Peran Layanan <i>Mobile Banking</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Penelitian Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban, Muhammad Iqbal tahun 2021)	Bank Syariah Mandiri cabang Tomang.	Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan <i>mobile banking</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah.	Variabel X dan Y sama menganalisis kualitas layanan dan kepuasan nasabah.	1. Terdapat 2 variabel Y pada penelitian terdahulu. 2. Objek penelitian terdahulu khusus nasabah bank mandiri syariah cabang tomang, sedangkan peneliti anggota BMT Assyafiiyah cabang Purbolinggo.
3	Kepuasan Nasabah Bank pada Fasilitas	Bank Swasta.	Hasil penelitian ini	Variabel Y sama-sama	1. Terdapat 3 variabel X pada

No	Judul Penelitian	Tempat Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	Sms Banking, <i>Mobile Banking</i> dan Internet Banking. (Penelitian Dwi Listyowati, Annisa Dilla Rizky, Francisca Hermawan tahun 2022)		menunjukkan bahwa layanan <i>mobile dbanking</i> tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	menganalisis terkait kepuasan nasabah.	penelitian terdahulu. 2. Objek penelitian dahulu adalah nasabah bank swasta yang diambil secara acak, sedangkan peneliti khusus anggota BMT Assyafiiyah cabang Purbolinggo.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kepuasan Nasabah**

##### **1. Pengertian Kepuasan Nasabah**

Salah satu tujuan perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Menurut Kotler dan Keller dalam priansa menyatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan penilaian seseorang tentang kinerja produk maupun jasa, atau hasil dalam kaitannya dengan ekspektasi. Kepuasan konsumen maupun nasabah akan tercapai jika persepsi *fundamental* konsumen atau nasabah terhadap kinerja produk maupun jasa sama dengan kinerja produk yang diharapkan.<sup>1</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa kepuasan konsumen atau nasabah tergantung oleh persepsi yang dirasakan oleh setiap individu. Sehingga kepuasan setiap nasabah baik nasabah satu dengan yang lainnya tidaklah sama. Namun pada umumnya kepuasan nasabah dapat timbul dari produk yang berkualitas, harga yang ditawarkan tidak terlalu tinggi, pelayanan yang berkualitas serta kemudahan nasabah untuk mendapatkan produk tersebut.

##### **2. Indikator Kepuasan Nasabah**

Adapun indikator kepuasan nasabah menurut Tjiptono dalam Meithiana Indrasari, sebagai berikut:

---

<sup>1</sup> Donni Juni Priansa, "Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer" (Bandung: Alfabeta, 2016), 197.

a. Kesesuaian Harapan

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan nasabah adalah langsung menanyakan kepada nasabah seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Ada dua bagian dalam proses pengukurannya. Pertama, mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan. Kedua, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan nasabah keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing.

b. Selalu Menggunakan Produk

Konsumen akan tetap memakai dan menggunakan suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan. Hal ini menyangkut bagaimana anggota nasabah menggunakan aplikasi ceria digital dalam kehidupan sehari-hari.

c. Rekomendasikan Kepada Orang Lain

Konsumen yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan konsumen baru bagi suatu perusahaan.<sup>2</sup>

Berdasarkan indikator kepuasan nasabah di atas, maka perusahaan dapat mengukur dan memantau seberapa besar kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan produk/jasa yang disediakan oleh Perusahaan.

---

<sup>2</sup> Meithiana Indrasari, "Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan" (Surabaya: Unitumo Press, 2019), 92.

### 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Philip Kotler dan Keller yang dikutip dari Indrasari mengatakan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan, yaitu:<sup>3</sup>

a. Kualitas produk dan jasa

Nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk dan layanan jasa yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri perbankan. Nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Dalam dunia persaingan bisnis, para pebisnis terus bersaing untuk mendapatkan Nasabah yang loyal terhadap usaha mereka.

c. Emosional

Nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dan jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

---

<sup>3</sup> Meithiana Indrasari, "Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan" (Surabaya: Unitumo Press, 2019), 90.

d. Harga

Semakin mahal harga layanan yang dipakai maka nasabah mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan layanan yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada nasabah.

e. Biaya

Nasabah yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka nasabah cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

## **B. Digitalisasi Perbankan**

### **1. Pengertian Digitalisasi Perbankan**

Digitalisasi merupakan transformasi fundamental yang melibatkan penerapan teknologi digital dalam proses bisnis dan kehidupan sehari-hari. Konsep ini mencakup penggunaan teknologi untuk mengubah data ke dalam bentuk digital, memungkinkan informasi untuk disimpan, diproses, dan dibagikan secara efisien melalui berbagai platform digital.<sup>4</sup> Dalam hal ini sektor perbankan menjadi salah satu dari dunia bisnis yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.

Teknologi Informasi (TI) digunakan sebagai sarana pendukung sebagian operasional bank. Seiring dengan kemajuan TI, kegiatan perbankan sepenuhnya sudah didukung oleh sarana TI. Layanan

---

<sup>4</sup> Solehudin, "Digitalisasi Manajemen Organisasi" (Kota Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2023), 1.

perbankan berbasis pada TI dinamakan *electronic banking (e-banking)*, perbankan membutuhkan dukungan *core banking* dan *server* dalam mendayagunakan layanan digitalnya, apalagi di era layanan perbankan digital 4.0.<sup>5</sup>

Dalam konteks layanan bank 4.0, bank memberikan pengalaman layanan perbankan digital, bukan produk. Oleh karena itu perbankan digital bukan menjadi representasi produk-produk fisik secara konvensional, melainkan pengalaman nasabah terhadap perbankan digital secara *online*, akses dari mana saja, kapan saja, dan dari perangkat apa saja.<sup>6</sup>

Jadi, digitalisasi perbankan adalah suatu konsep yang mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya internet dan perangkat mobile, untuk menyediakan layanan perbankan kepada nasabah. Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, cek saldo, dan pembukaan rekening melalui perangkat elektronik yang dimiliki nasabah.

## **2. Bentuk Digitalisasi Perbankan**

Berikut dibawah ini adalah bentuk dari kemajuan digitalisasi perbankan, diantaranya:

---

<sup>5</sup> Simatupang, "Perbankan Digital: Menuju Bank 4.0" (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2021), 19.

<sup>6</sup> Simatupang, "Perbankan Digital: Menuju Bank 4.0" (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2021), 19.

a. Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK)

Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) adalah alat pembayaran berupa kartu kredit atau kartu debit yang bisa diaplikasikan untuk pembayaran dan penarikan uang melalui *Electronic Data Capture* (EDC), serta penarikan, penyetoran, bahkan pemindahan uang melalui *Automatic Teller Machine* (ATM).

b. *Automatic Teller Machine* (ATM)

ATM adalah mesin milik bank atau Institusi Keuangan Non-Bank (IKNB) yang berkomputerisasi melalui perangkat telekomunikasi yang menyediakan penarikan tunai, penyetoran tunai, pembayaran, pembelian, pemindahan/transfer dana, dan informasi saldo bagi pemegang kartu (*card holder*), yang lokasinya ditempatkan di ruang publik dan dapat beroperasi sepanjang waktu (24 jam sehari).

c. *Internet Banking*

*Internet banking* atau *e-banking* adalah saluran distribusi bank yang dapat digunakan nasabah untuk mengakses rekening nasabah melalui jaringan internet perangkat lunak *browser* dari peralatan komputer, i-Pad, Tab, atau *smartphone*. Nasabah bisa melakukan akses rekening dan berbagai transaksi keuangan seperti pembayaran, pembelian, transfer, *top up e-money*, pembukaan rekening, penempatan deposito, dan transaksi lainnya melalui situs web bank.

d. *Mobile banking*

*Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan dengan berbagai fitur yang dilakukan dengan media ponsel pintar (*smartphone*). Layanan *m-banking* ini berbentuk aplikasi sehingga pengguna harus mengunduh layanan mobile ini ke *smartphone*, melalui Play Store atau App Store.<sup>7</sup>

### 3. Faktor Pendorong *Digitalisasi* Perbankan di Indonesia

Berdasarkan buku yang diluncurkan Otoritas Jasa Keuangan dengan judul “Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan”, terdapat beberapa faktor pendorong perkembangan perbankan menuju digitalisasi, yaitu:<sup>8</sup>

a. Perubahan ekspektasi konsumen

Seiring berkembangnya teknologi informasi, ekspektasi konsumen mengarah pada produk dan layanan yang aman, personal, tidak tertinggal tren, dan memiliki kemudahan untuk membandingkan kualitas di antara berbagai produk dan layanan tersebut.

b. Peningkatan kualitas produk dan layanan menggunakan data

Pemanfaatan *big data* mampu memberikan informasi yang dapat dimanfaatkan perbankan untuk menciptakan peluang dan kategori bisnis baru.

---

<sup>7</sup> Simatupang, "Perbankan Digital: Menuju Bank 4.0" (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2021), 46–59.

<sup>8</sup> Mohamad Miftah et al., “Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan (Long Version),” Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2021, 18.

- c. Kemunculan kemitraan baru dengan *financial technology dan big technology companies*

Kemitraan bank dengan pemain ekosistem digital memberikan peluang bagi Bank untuk memperoleh konsumen baru, memanfaatkan inovasi mitra, hingga memperoleh akses data demi pengembangan produk dan layanan bank.

- d. Perubahan model bisnis dari konvensional menjadi digital

Transformasi menjadi *digital bank* menghadirkan model bisnis yang efisien dan efektif. Harapannya, proses ini dapat meningkatkan penetrasi dan jangkauan bank kepada seluruh lapisan masyarakat.

### **C. Mobile Banking (Ceria Digital)**

#### **1. Pengertian Mobile Banking**

*Mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel pintar (*smartphone*). Layanan mobile banking dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *SMS banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan *SMS banking*. Fitur-fitur layanan. *Mobile banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat) dan

layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, internet), pembelian pulsa, dan berbagai fitur lainnya.<sup>9</sup>

Untuk menggunakan *mobile banking*, nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu kebank. Nasabah dapat memanfaatkan layanan *mobile banking* dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada aplikasi yang terinstal di ponsel. Apabila nasabah menggunakan *mobile banking* melalui aplikasi yang terinstal di ponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukkan user ID dan password untuk login, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta masukkan OTP saat menjalankan transaksi.<sup>10</sup>

#### **a. Manfaat *Mobile Banking* (Ceria Digital)**

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengidentifikasi beberapa manfaat signifikan dari penggunaan *mobile banking* yang terdapat dalam aplikasi Ceria Digital adalah sebagai berikut:

##### 1) Praktis

Pengguna tidak perlu lagi membawa atau menghitung uang tunai dalam transaksi pembayaran. Kemampuan untuk melakukan transaksi tanpa uang tunai ini membawa kenyamanan yang luar biasa, sehingga menjadi praktis. Aplikasi ceria digital dapat dipakai untuk melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun, seperti

---

<sup>9</sup> Dewi Sartika Nasution, M. Muhajir Aminy, and Lalu Ahmad Ramadani, "Ekonomi Digital" (Mataram: FEBI UIN Mataram, 2019), 50.

<sup>10</sup> Nasution, Aminy, and Ramadani, "Ekonomi Digital" (Mataram: FEBI UIN Mataram, 2019), 51.

pengecekan saldo, pembelian pulsa listrik/token tanpa harus pergi ke-gerai, serta pembayaran tagihan telepon, dan BPJS Kesehatan.

## 2) Sangat Efisien

Hanya dengan menggunakan perintah melalui *handpone*, nasabah sudah dapat melakukan transaksi keuangan didalam aplikasi ceria digital tanpa harus pergi ke kantor, sehingga mendapatkan efisiensi waktu dan biaya

## 3) Aman

Aplikasi ceria digital semacam *mobile banking* sudah dilengkapi fitur dengan *security use ID* untuk dapat menggunakannya disertai dengan kode PIN untuk menjamin keamanan ketika melakukan transaksi.<sup>11</sup>

### **b. Jenis Transaksi *Mobile Banking* (Ceria Digital)**

Aplikasi ceria digital saat ini layak sudah seperti *mobile banking* dimana sudah dapat melakukan banyak hal, seperti transfer sesama rekening, informasi saldo, pembayaran dan pembelian.<sup>12</sup>

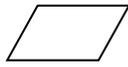
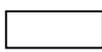
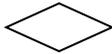
Adapun untuk menggambarkan alur jenis transaksi peneliti menggunakan *flowchart*, yaitu penggambaran secara grafik dari langkah-langkah dan urutan prosedur dari suatu program agar memudahkan prosedur dalam menggunakan ceria digital.

---

<sup>11</sup> Uly Handayani Mukhra, dkk. "Mobile Banking Dalam Persepsi Privasi Nasabah" (Aceh: Syiah University Press, 2024), 42.

<sup>12</sup>Otoritas Jasa Keuangan. "Layanan Digital Banking". dalam [www.sikapiuangmu.ojk.go.id](http://www.sikapiuangmu.ojk.go.id). Diakses pada 20 Januari 2024

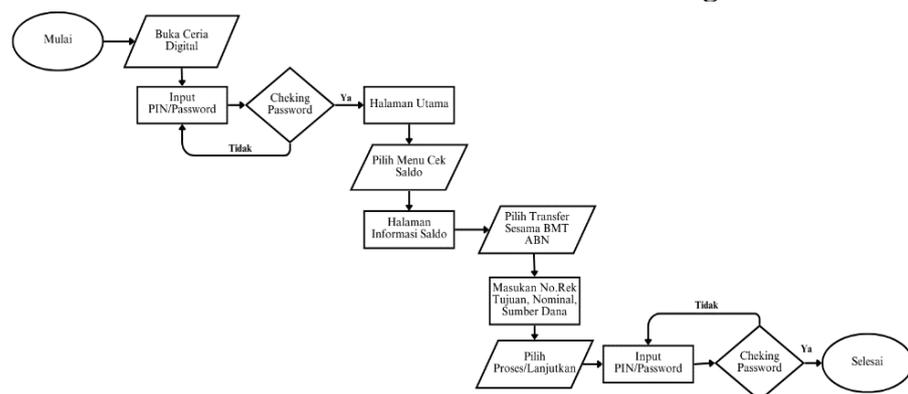
**Tabel 2.1**  
**Simbol dan Keterangan Flowchart**

No	Simbol	Keterangan
1		Mempresentasikan Input data atau output data yang diproses atau informasi
2		Mempresentasikan operasi
3		Keputusan dalam program
4		Awal/akhir
5		Mempresentasikan alur kerja

### 1) Transfer sesama rekening

Transfer sesama rekening anggota BMT Assyafiyah sudah dapat dilakukan pada aplikasi ceria digital tanpa harus pergi ke kantor dahulu. Berikut ini adalah flowchart dari transfer sesama anggota ceria digital:

**Gambar 2.1**  
**Flowchart Transfer Sesama Ceria Digital**

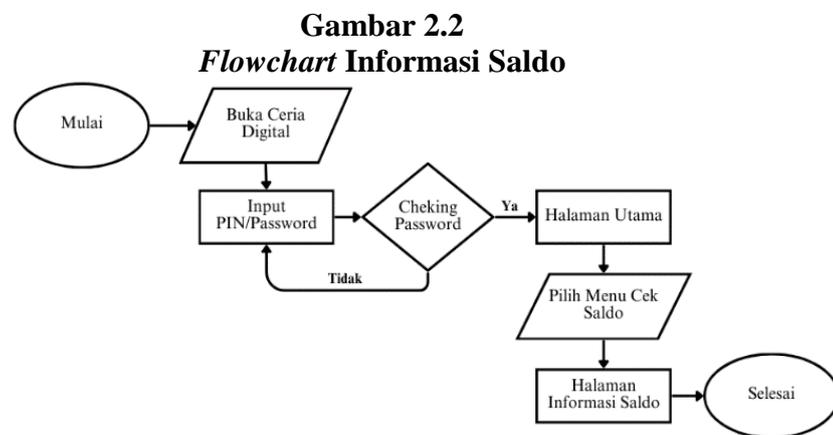


Flowchart transfer sesama (Gambar 2.1), menggambarkan pengguna dapat memulai dengan membuka ceria digital dan masukan PIN/password. Sistem akan mengecek PIN/Password, jika benar halaman utama menu muncul, pilih cek saldo pada

bagian menu, lalu pilih metode transfer, masukan no. rekening penerima dan jumlah transfer, lanjutkan proses input PIN, jika benar maka proses transfer sesama sukses/berhasil.

## 2) Informasi Saldo

Informasi yang dapat diperoleh dari aplikasi ini adalah informasi mengenai saldo, informasi transaksi yang dilakukan, dan lain-lain. Berikut ini adalah flowchart informasi saldo ceria digital.

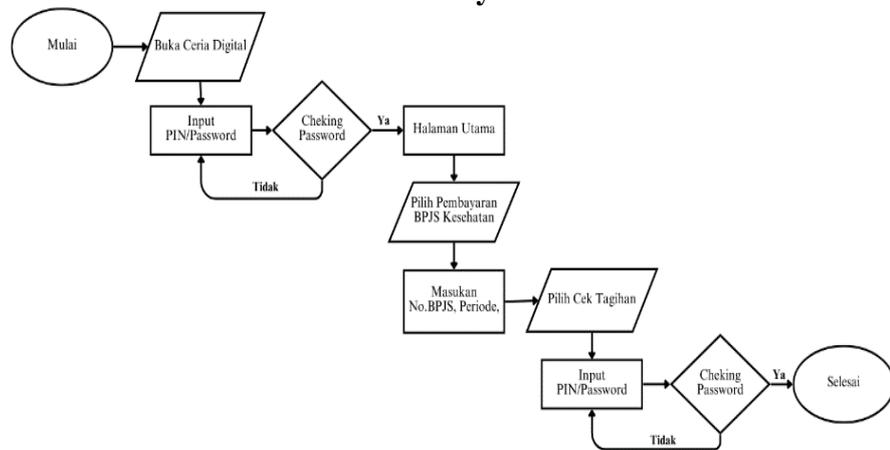


*Flowchart* Informasi saldo (Gambar 2.2), menggambarkan pengguna dapat memulai dengan membuka ceria digital dan masukan PIN/password. Sistem akan mengecek PIN/Password, jika benar halaman utama menu muncul, pilih cek saldo maka informasi saldo muncul dan selesai.

## 3) Pembayaran

Pembayaran yang dapat dilakukan seperti pembayaran PDAM, telepon, BPJS Kesehatan, cicilan payment dan lain-lain. Berikut contoh flowchart pembayaran BPJS ceria digital:

**Gambar 2.3**  
**Flowchart Pembayaran**

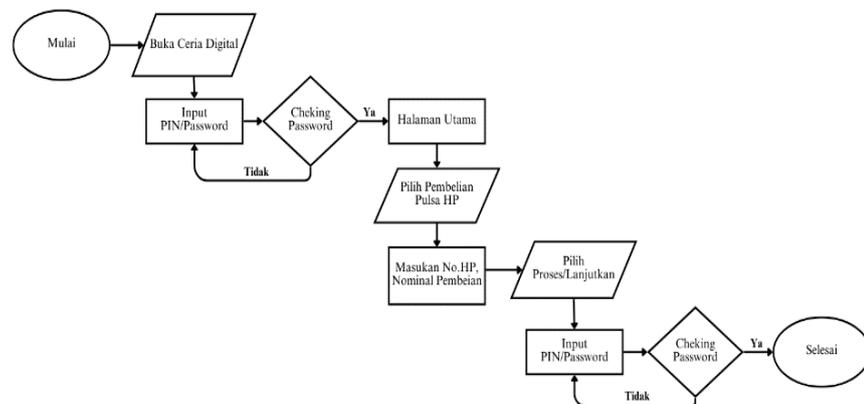


*Flowchart* Pembayaran (Gambar 2.3), menggambarkan pengguna dapat memulai dengan membuka ceria digital dan masukan PIN/password. Sistem akan mengecek PIN/Password, jika benar halaman utama menu muncul, pilih BPJS Kesehatan pada bagian menu, dan masukan nomor BPJS dan periode, lanjutkan proses input PIN, jika benar maka proses pembayaran BPJS sukses/berhasil.

#### 4) Pembelian

Pembelian yang dapat dilakukan menggunakan aplikasi ini adalah pembelian pulsa telepon, token listrik, juga dapat melakukan pembelian saldo Shoope Pay, DANA, OVO, Gopay, dan pengisian e-Toll. Berikut dibawah ini adalah contoh flowchart pembelian pulsa ceria digital:

**Gambar 2.4**  
**Flowchart Pembelian Pulsa HP**



*Flowchart* Pembelian (Gambar 2.4), menggambarkan pengguna dapat memulai dengan membuka ceria digital dan masukan PIN/password. Sistem akan mengecek PIN/Password, jika benar halaman utama menu muncul, pilih pembelian pulsa/data pada bagian menu, dan masukan no.hp dan jumlah pengisian, lanjutkan proses input PIN, jika benar maka proses pembelian pulsa sukses/berhasil.

## 2. Indikator *Mobile Banking* (Ceria Digital)

*Technology Acceptance Model* (TAM) sangat relevean dalam konteks *mobile banking* karena dapat mengukur bagaimana pengguna bertransaksi layanan perbankan melalui perangkat *mobile*. Dalam penelitian ini mengambil teori TAM untuk mengukur penggunaan pada aplikasi ceria digital melalui persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan sebagai berikut:<sup>13</sup>

<sup>13</sup> Soetam Rizky Wicaksono, "Teori Dasar *Technology Acceptance Model*" (Malang: CV. Seribu Bintang, 2022), 33.

## a. Persepsi Kemudahan

### 1) Kemudahan belajar

Kemudahan belajar adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi mudah dipelajari. Kemudahan belajar terkait dengan desain antarmuka dan fitur teknologi yang memfasilitasi pembelajaran pengguna. Desain antarmuka dan fitur yang terdapat dalam aplikasi ceria digital dibuat semudah mungkin, sehingga pengguna tidak kesulitan dalam menggunakannya.

### 2) Kemudahan penggunaan

Kemudahan penggunaan adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi mudah digunakan setelah dipelajari. Kemudahan penggunaan terkait dengan efisiensi dan kemudahan navigasi pada antarmuka teknologi.

### 3) Ketersediaan dukungan teknis

Ketersediaan dukungan teknis adalah persepsi individu tentang ketersediaan bantuan teknis ketika pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi. Maka, terdapat fitur bantuan layanan seperti lupa *password*.

### 4) Ketersediaan sumber daya

Ketersediaan sumber daya adalah persepsi individu tentang ketersediaan sumber daya seperti komputer, perangkat lunak, dan jaringan internet. Aplikasi ceria digital untuk saat ini hanya dapat digunakan menggunakan *smartphone*.

## **b. Persepsi Kemanfaatan**

### 1) Efektivitas teknologi

Efektivitas teknologi mengacu pada persepsi individu tentang sejauh mana teknologi efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Aplikasi ceria digital sangat efektif dalam memenuhi kebutuhan anggotanya karena efisien, dan mudah digunakan.

### 2) Keuntungan teknologi

Keuntungan teknologi adalah persepsi individu tentang manfaat yang diperoleh dengan menggunakan teknologi. Aplikasi ceria digital memberikan keuntungan manfaat praktis dan efisien, dalam melayani kebutuhan penggunanya seperti membeli token listrik, pulsa *handphone*, dan isi saldo ShoopePay, DANA.

### 3) Keterkaitan teknologi dengan tugas

Keterkaitan teknologi dengan tugas adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi dapat membantu mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas yang mereka lakukan. Aplikasi ceria digital dapat digunakan kapanpun dan dimanapun, asalkan pengguna mempunyai *smartphone* dan jaringan yang stabil.

### 4) Relevansi teknologi

Relevansi teknologi adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi relevan dengan kebutuhan mereka. Aplikasi ceria digital hadir dengan tujuan memudahkan pengguna atau anggota BMT Assyafiiyah seperti melakukan pengecekan saldo, dan

dilengkapi fitur transaksi transfer, pembelian dan pembayaran didalamnya.

### 3. Keunggulan dan Kekurangan *Mobile Banking*

Layanan mobile banking memiliki kelebihan dibandingkan dengan internet banking. Layanan ini dapat diakses dengan menggunakan ponsel pintar kapan dan di mana saja. Fitur pada mobile banking dapat dikatakan sangat sederhana (*user friendly*). Intruksi-intruksi penggunaan dibuat sedemikian rupa secara rinci sehingga mengefisienkan waktu penggunaannya. Dalam hal akses pengguna, biaya yang dikeluarkan pemakai relatif murah dibandingkan dengan internet banking.<sup>14</sup>

Selain keunggulan, kekurangan mobile banking juga perlu mendapat perhatian, salah satunya masalah keamanan. Hingga saat ini, keluhan yang terekpos akibat pengguna *mobile banking* terkait keamanan terbilang jarang. Meski demikian, penggunaan *mobile banking* sedikit rentan atas serangan yang mungkin datang dari penipuan dalam bentuk “*smishing*”, yaitu penipuan menggunakan SMS palsu sebagai sarannya. Modusnya, *hacker* kerap kali menyamarkan konten SMS seolah-olah berasal dari suatu institusi resmi.<sup>15</sup>

Dalam menggunakan layanan *m-banking*, nasabah bisa saja mendapati resiko yang disebutkan diatas. Untuk itu pihak bank harus

---

<sup>14</sup> Simatupang, "Perbankan Digital: Menuju Bank 4.0" (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2021), 59.

<sup>15</sup> Simatupang, "Perbankan Digital: Menuju Bank 4.0" (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2021), 60.

melakukan mitigasi atas resiko yang mungkin timbul, dan nasabah juga harus berhati-hati dalam memberi informasi terkait data pribadi.

#### **4. Dampak Penggunaan *Mobile Banking***

Pemakaian *Mobile Banking* berakibat positif untuk para nasabah serta pula pihak bank. Berikut dampak *Mobile Banking* yaitu:<sup>16</sup>

a. Bank

Mendapatkan keuntungan, karena nasabah akan semakin bertambah banyak dan bank mendapatkan kepercayaan dari nasabah.

b. Nasabah

Dampak bagi para nasabahnya yaitu mereka memperoleh suatu pelayanan yang memudahkan mereka dalam melakukan transaksi apa saja karena adanya layanan *Mobile Banking*.

Fitur yang sederhana membuat *m-banking* melalui ponsel sangat mudah dimengerti. Bank juga merasa untung dengan layanan *m-banking*. Selain itu layanan *m-banking* dapat mempermudah konsumen melakukan transaksi. Bank juga merasa lebih dekat dan dapat menjangkau nasabah mereka dengan *m-banking*.

#### **D. Kerangka Berfikir**

Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara kualitas layanan aplikasi ceria digital dengan kepuasan anggota nasabah. Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan dimana seseorang mengatakan hasil perbandingan

---

<sup>16</sup> Siti Bejana Siagian and Khairina Tambunan, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan," *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen* 2, no. 1 (2022): 1051–60.

antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan ekspektasinya. Apabila kinerjanya tidak sesuai dengan ekspektasinya nasabah akan tidak puas, dan kinerjanya sesuai dengan ekspektasinya maka nasabah akan puas.

Kualitas layanan aplikasi ceria digital disini merupakan salah satu keunggulan yang digunakan sebagai usaha untuk memenuhi ekspektasi nasabah. Selain itu, kualitas salah satu strategi yang digunakan untuk memenangkan persaingan antara produk kompetitor. Maka apakah kualitas layanan Aplikasi Ceria Digital yang diberikan BMT Assyafiiyah Berkah Nasional dapat mempengaruhi kepuasan nasabah atau tidak.



#### E. Hipotesis Penelitian

Kualitas layanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Menurut Tjiptono dalam indrasari menjelaskan bahwa apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dengan meningkatnya tingkat kesesuaian antara harapan dengan kualitas layanan yang diberikan perusahaan, merupakan tanda terciptanya nilai kepuasan yang maksimal

Dalam penelitian terdahulu, Debi Triyanti, dkk meneliti tentang kualitas layanan *mobile banking* dan kepuasan nasabah. Dalam penelitian tersebut, membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin tinggi kualitas layanan, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan

pelanggan karena memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan dan kebutuhan mereka.

Hipotesis merupakan suatu jawaban sementara terhadap sebuah rumusan masalah penelitian, dimana jawaban yang diberikan merupakan sebuah dasar pada teori relevan atau belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang telah diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>17</sup>

Hipotesis dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).  $H_0$  adalah hipotesis yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh ceria digital (X) terhadap kepuasan anggota (Y), sedangkan  $H_a$  adalah hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh atau perbedaan antara X dan Y.

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh pada penerapan Aplikasi Ceria Digital terhadap kepuasan anggota nasabah BMT Assyafiiyah Berkah Nasional cabang Purbolinggo

$H_a$  : Terdapat pengaruh pada penerapan Aplikasi Ceria Digital terhadap kepuasan anggota nasabah BMT Assyafiiyah Berkah Nasional cabang Purbolinggo.

---

<sup>17</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif" (Bandung: Alfabeta, 2022). 99

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian menjelaskan tentang bentuk, jenis dan alurnya kegiatan penelitian. Rancangan penelitian sendiri dapat diartikan luas yaitu merupakan sebuah alur kegiatan penelitian yang akan dilakukan dari berbagai bentuk, jenis penelitian dan alurnya kegiatan penelitian agar peneliti bisa memperoleh data-data yang valid dalam penelitian. Membuat rancangan penelitian, perlu diperhatikan mengenai ketersediaan sumber yang akan dipakai sebagai pendukung dan penghalang terselesaikannya penelitian.<sup>1</sup>

Jenis dari penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif, dan bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif berarti sifat penelitian yang menggambarkan suatu fenomena dengan data yang akurat yang diteliti secara sistematis. Penelitian ini dilaksanakan di BMT Assyafiiyah Berkah Nasional cabang Purbolinggo yang beralamat di Tanjung Inten, Kec. Purbolinggo, Kab. Lampung Timur.

#### **B. Variabel dan Definisi Operasional Varibel**

##### **1. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulanya.

---

<sup>1</sup> Sidik Priadana dan Denok Sunarsi, "Metode Penelitian Kuantitatif" (Tanggerang: Pascal Books, 2021), 32.

Variabel pada penelitian ini dibedakan menjadi dua macam yaitu:

- a. Variabel bebas (*independent variabel*) adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu penerapan aplikasi ceria digital (X).
- b. Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh faktor lain. Adapun variabel terikat pada penelitian ini yaitu kepuasan anggota (Y).<sup>2</sup>

## 2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel digunakan untuk menentukan instrumen alat-alat ukur apa saja yang digunakan dalam penelitian. Definisi operasional dibuat untuk memudahkan pengumpulan data dan menghindari perbedaan interpretasi serta membatasi ruang lingkup variabel.<sup>3</sup>

Berdasarkan hal itu definisi operasional variabel dalam penelitian ini terdapat 2 variabel penelitian yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y), adapun dapat dilihat dari tabel dibawah ini sebagai berikut.

---

<sup>2</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif" (Bandung: Alfabeta, 2022), 55-57.

<sup>3</sup> Benny Pasaribu et al., "Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi Dan Bisnis" (Banten: Media Edu Pustaka, 2022), 67.

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Pengukuran
1.	Aplikasi Ceria Digital (X)	Aplikasi ceria digital adalah sebagai variabel bebas (X). Penerapan aplikasi ceria digital merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kepuasan anggota.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persepsi Kemudahan</li> <li>• Persepsi Kemanfaatan</li> </ul>	Setiap item dari indikator akan diukur dengan skala likert mulai dari 1 untuk sangat tidak setuju sampai 5 untuk sangat setuju.
2.	Kepuasan Anggota (Y)	Kepuasan anggota adalah variabel terikat (Y). Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipersepsikan terhadap kinerja yang diharapkan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian Harapan</li> <li>• Selalu menggunakan produk</li> <li>• Rekomendasi kepada orang lain</li> </ul>	Variabel ini diukur dari setiap item dari indikator memakai skala likert mulai dari 1 untuk sangat tidak setuju sampai 5 untuk sangat setuju.

### C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Sugiyono, “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”<sup>4</sup> Populasi dalam penelitian ini berjumlah 110 pengguna

<sup>4</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif" (Bandung: Alfabeta, 2022), 130.

(*user*) ceria digital yang merupakan anggota BMT Assyafiiyah cabang Purbolinggo, data bersumber dari wawancara Kepala Cabang BMT Assyafiiyah cabang Purbolinggo.

## 2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel yaitu bagian dari jumlah populasi anggota yang telah diambil sesuai dengan prosedur dan diharapkan mampu untuk menjadi wakil dari jumlah populasi.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.<sup>5</sup>

Kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

- a. Anggota BMT Assyafiiyah cabang Purbolinggo
- b. Mengetahui dan bisa menggunakan aplikasi ceria digital
- c. Pengguna *smartphone* yang terhubung jaringan internet

Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 110 (*user*). Untuk mendapatkan jumlah sampel yang mewakili populasi maka peneliti menggunakan rumus Yamane dan Isaac Michael. Dimana nilai

---

<sup>5</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif" (Bandung: Alfabeta, 2022), 143.

toleransinya (error) dinyatakan pada persentase 10%. dengan perumusan sebagai berikut.<sup>6</sup>

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error), biasanya 10%

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = n = \frac{110}{1 + 110(0,10)^2} = 52,3 = 52 \text{ Orang}$$

Jadi apabila jumlah populasi 110 (*user*) ceria digital dan sampling eror 10%, maka pada penelitian ini jumlah sampel yang digunakan adalah 52 orang.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Kuisisioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan atau menyebarkan pertanyaan kepada responden yaitu anggota BMT Assyafiiyah cabang Purbolinggo yang sudah menggunakan aplikasi ceria digital dengan harapan dapat memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.

Adapun penelitian ini menggunakan kuisisioner tertutup, model tertutup yaitu angket yang dirancang sedemikian rupa berupa pertanyaan tentang

---

<sup>6</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif" (Bandung: Alfabeta, 2022), 143.

keadaan yang dialami oleh responden sendiri terhadap aplikasi ceria digital, kemudian semua alternatif jawaban telah tertera dan harus dijawab responden dalam *google form* yang disebar melalui aplikasi *whats app* kepada anggota BMT Assyafiyah cabang Purbolinggo yang sudah menggunakan ceria digital.<sup>7</sup>

### E. Instrumen Penelitian

Instrument sendiri merupakan sebuah alat ukur yang dapat digunakan untuk mengetahui informasi kuantitatif. Skala pengukuran dalam penelitian ini adalah menggunakan skala likert yaitu merupakan untuk mengungkapkan ukuran mengenai pendapat, sikap dan pandangan seseorang atau sekelompok dengan fenomena permasalahan yang terjadi dilingkungan sosial.

Adapun untuk mengukur skala likert yang ada dalam penelitian ini peneliti akan menyebarkan pertanyaan-pertanyaan dari variabel, faktor-faktor atau indikator yang dapat dijadikan tolak ukur untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang disebar kepada responden. Berikut tabel skala likert yang digunakan dalam penelitian.<sup>8</sup>

**Tabel 3.2**  
**Alternatif Jawaban Variabel Penelitian**

No	Pilihan Jawaban	Skor Jawaban
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

<sup>7</sup> Ma'ruf Abdullah, "Metode Penelitian Kuantitatif" (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015), 248.

<sup>8</sup> Hardani et al, "Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif" (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Grup), 384.

Penyusunan kisi-kisi instrumen dalam penelitian yaitu penulis mengelompokan masing-masing variabel (variabel bebas dan variabel terikat). Masing-masing indikator tersebut akan dikembangkan menjadi beberapa item pertanyaan. Adapun rancangan kisi-kisi instrumen penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Rancangan Instrumen dan Kisi-kisi Instrumen

**Tabel 3.3**  
**Kisi-kisi Instrumen**

No	Variabel	Indikator	No. Item
1	Aplikasi Ceria Digital (X)	Persepsi Kemudahan	1, 2, 3, 4
		Persepsi Kemanfaatan	5, 6, 7, 8
2	Kepuasan Anggota (Y)	Kesesuaian Harapan	9, 10, 11
		Selalu menggunakan produk	12, 13,
		Rekomendasikan kepada orang lain	14, 15

## F. Teknis Analisis Data

### 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan guna mengetahui seberapa besar kekuatan yang ingin diukur dalam kuisioner itu sendiri. Dalam ketentuan ini kuisioner dikatakan valid apabila korelasi yang signifikan dengan pencapaian jumlah skor total dan biasanya berupa pertanyaan yang diajukan ke narasumber. Adapun yang menjadi acuan dalam uji validitas ini yaitu dengan menggunakan SPSS dengan korelasi person.<sup>9</sup> Suatu instrumen penelitian dikatakan valid apabila koefisien korelasi

<sup>9</sup> Dyah Budiastuti and Agustinus Bandur, "Validitas Dan Reabilitas Penelitian" (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), 149.

product moment melebihi 0,05 atau koefisien korelasi product momen >r-tabel ( $\alpha$ ; n- 2) n=jumlah sampel atau nilai sig. $\leq \alpha$ .

Rumus uji validitas adalah sebagai berikut:

$$r_x = x = \frac{N \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  =Koefisien korelasi antara variable X dan Y

$\sum xy$  =Jumlah perkalian antara variable X dan Y

$\sum x^2$  =Jumlah kuadrat nilai X

$\sum y^2$  =Jumlah kuadrat nilai Y

$(\sum x)^2$  =Jumlah nilai X lalu dikuadratkan

$(\sum y)^2$  =Jumlah nilai Y lalu dikuadratkan

## b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur konsistensi sebuah penelitian yang mengacu pada konsistensi hasil score pada item-item yang terdapat pada kuisioner.<sup>10</sup> Adapun yang menjadi tolak ukur dalam penelitian untuk mengukur reliabilitas suatu instrument penelitian adalah dengan teknik Alpha Cronsbach. Kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliable dengan menggunakan teknik ini, bila Koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ ) > 0,6.

---

<sup>10</sup> Dyah Budiastuti and Agustinus Bandur, "Validitas Dan Reabilitas Penelitian" (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), 209.

Rumus uji reabilitas adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma^2 t}{\sigma^2 t} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reabilitas dicari

$n$  = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \sigma^2 t$  = Jumlah varian skor tiap-tiap item

$\sigma^2 t$  = Varian total

## 2. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana mempelajari bentuk hubungan dan pengaruh yang diduga bersifat konstan antara satu variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Adapun persamaan pada nilai regresi sederhana sebagai berikut.

$$Y = \alpha + b X$$

Keterangan penjelasan rumus diatas yaitu:

Y = Variabel terikat (Kepuasan nasabah)

$\alpha$  = Nilai konstanta

b = koefisien nilai regresi aplikasi ceria digital terhadap kepuasan nasabah

X = Aplikasi ceria digital

## 3. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui data terdistribusi secara normal atau tidak. Data dikatakan

normal apabila nilai residualnya terstandarisasi Sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya.<sup>11</sup> Dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan taraf signifikansi 0.05 dan menentukan hipotesis pengujian yaitu:

- 1)  $H_0$  : Data residual berdistribusi normal
- 2)  $H_a$  : Data residual tidak berdistribusi normal

Dalam mengambil keputusan pada uji *Kolmogorov-Smirnov* berdasarkan pedoman sebagai berikut:

- 1) Nilai signifikan (Sig) atau probabilitas  $< 0,05$  maka distribusi data adalah tidak normal.
- 2) Nilai signifikan (Sig) atau probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi data adalah normal.

#### **b. Uji Heteroskedastitas**

Uji Heteroskedastisitas yang merupakan varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan dalam model regresi. Regresi data yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas didalamnya. Adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *Scatterplott* yaitu apabila terdapat pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu dan teratur maka terjadi heteroskedastisitas.

---

<sup>11</sup> M. Nursalim Malay, "Analisis Data Dengan SPSS Dan JASP" (Bandar Lampung: Madani Jaya, 2022), 22.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Parsial (Uji T)

Konsep pengukuran untuk mencari kevalidan dari adanya persamaan regresi yang menggunakan cara berdasarkan uji-t, dimana dalam hal ini uji-t berguna untuk mengetahui ada atau tidak terkait pengaruh dari variabel bebas dan terikat dalam penelitian ini.<sup>12</sup> Untuk mengetahui maka dirumuskan dengan langkah pengujian sebagai berikut:

$$t_{hitung} = R\sqrt{n - 2}$$

Keterangan:

T = Nilai Uji t

R = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Kaidah dalam pengujian hipotesis pada penerapan aplikasi ceria digital terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiyah cabang Purbolinggo adalah sebagai berikut:

- 1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak
- 2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Jika nilai nilai signifikan probabilitas koefisien  $< 0,05$  dikatakan ada pengaruh yang dihasilkan dari variabel X terhadap variabel Y.

---

<sup>12</sup> Rochmat Aldy Purnomo, "Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS" (Ponorogo: CV. Wade Group, 2016), 157.

**b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien Determinasi atau  $R^2$  merupakan uji yang digunakan untuk melihat besar pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila angka koefisien determinasi dalam model regresi terus menjadi kecil atau semakin dekat nol, maka semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat. Begitupun sebaliknya, apabila nilai  $R^2$  semakin mendekati 100% maka berarti semakin besar pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat BMT Assyafiiyah Berkah Nasional cabang Purbolinggo**

KPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional didirikan pada tanggal 03 September 1995, bertempat di Pondok Pesantren Nasional Assyafiiyah Kotagajah dengan nama BMT Assyafi'iyah. Berawal dari kegaitan jaamah pengajian Assyafiiyah dan pengajian akbar peresmian Pondok Pesantren Nasional Assyafiiyah, menyisakan dana sebesar Rp.800.000,- yang digunakan sebagai modal awal. Pada tanggal 15-25 November 1995, Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) langsung mengundang pelatihan bagi BMT yang ada di Lampung dan untuk selanjutnya berubah menjadi Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) dibawah naungan PINBUK Lampung.<sup>1</sup>

Pada tanggal 15 Maret 1999 resmi mendapatkan status badan hukum koperasi dengan nomor : 28/BH/KDK.7.2/III/1999, sehingga BMT Assyafiiyah berubah nama menjadi koperasi BMT Assyafi'iyah. Sehubungan dengan adanya peraturan Menteri Koperasi dan UKM RI No.10/Per/M.KUKM/IX/2015 tanggal 23 September 2015, tentang petunjuk pelaksanaan kelembagaan koperasi dari KSPPS berubah menjadi KPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah), maka

---

<sup>1</sup> <https://www.bmtassyafiiyahbn.com/sejarah/> diakses 2 Oktober 2024

dilakukan perubahan Anggaran Dasar, sehingga terbit ketetapan dinas koperasi dan UMKM provinsi Lampung Nomor: 219/PAD/M/KUKM.2/XII/2015 tanggal 17 Desember 2015 KSPPS BMT Assyafiiyah berubah menjadi KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional.<sup>2</sup>

BMT Assyafiiyah Berkah Nasional cabang Purbolinggo berdiri pada bulan Januari tahun 2014 beralamat di desa Tanjung Inten, Kecamatan Purbolinggo, Kab. Lampung Timur kode pos 34192. BMT Assyafiiyah Berkah Nasional cabang Purbolinggo kini berusia 10 tahun pada tahun 2024 dan memiliki 2400 anggota dan 110 pengguna aplikasi ceria digital.

Aplikasi ceria digital merupakan layanan berbentuk aplikasi dari BMT Assyafiiyah Berkah Nasional semacam *m-banking* yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi keuangan secara elektronik seperti pengecekan saldo, transfer, pembayaran tagihan listrik (PLN), PDAM dan BPJS Kesehatan, pengisian pulsa telepon dan listrik (token) dan transaksi online lainnya yang tersedia.<sup>3</sup>

## **2. Visi dan Misi BMT Assyafiiyah Berkah Nasional cabang Purbolinggo**

Visi dan misi BMT Assyafiiyah Berkah Nasional cabang Purbolinggo yaitu mengacu pada visi dan misi KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Pusat yang berada di Kota Gajah, yaitu:<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> <https://www.bmtassyafiiyahbn.com/sejarah/> (diakses pada 2 Oktober 2024)

<sup>3</sup> <https://www.bmtassyafiiyahbn.com/ceria-digital-aplikasi-andalan-bmt-abn-hadir-dengan-fitur-baru-yang-ciamik/> (diakses pada 22 Februari 2024)

<sup>4</sup> <https://www.bmtassyafiiyahbn.com/visi-dan-misi-2> (diakses pada 2 Oktober 2024)

**a. Visi**

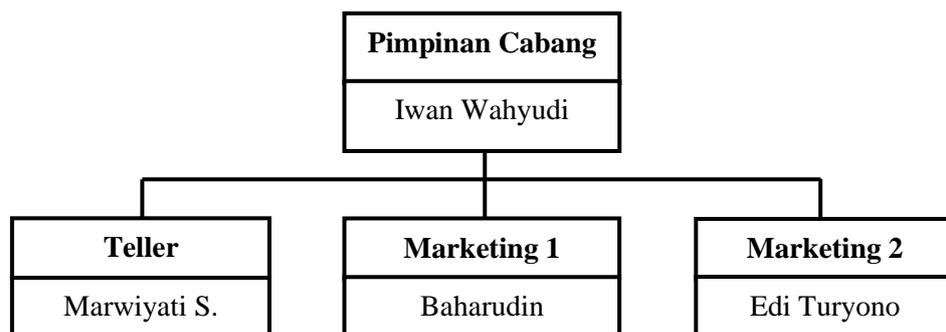
“Menjadi Koperasi Jasa Keuangan Syari’ah yang Sehat, Kuat, Bermanfaat, Mandiri dan Islami”.

**b. Misi**

- 1) Meningkatkan kesejahteraan anggota dan lingkungan kerja
- 2) Meningkatkan sumber pembiayaan dan penyediaan modal dengan prinsip syari’ah
- 3) Menumbuhkan usaha produktif dibidang pertanian perdagangan, industri dan jasa
- 4) Meningkatkan budaya menyimpan dikalangan anggota.

**3. Struktur Organisasi BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Purbolinggo**

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi BMT Assyafiiyah Berkah Nasional**  
**Cabang Purbolinggo**



Sumber : Wawancara Bapak Iwan Wahyudi

Adapun Struktur Organisasi BMT Assyafiiyah Berkah Nasional cabang Purbolinggo, sebagai berikut.

- a. Kepala Cabang : Iwan Wahyudi
- b. Teller : Marwiyati
- c. Marketing 1 : Baharudin
- d. Marketing 2 : Edi Turyono

#### 4. Gambaran Umum Responden

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah anggota BMT Assyafiiyah cabang Purbolinggo yang sudah menggunakan aplikasi ceria digital. Adapun jumlah penggunanya sebanyak 110 *user* (Seratus Sepuluh). Peneliti mengambil sampel dengan menggunakan rumus Yamane dan Isacc and Michael dengan tingkat kesalahan probabilitas 10% sehingga mendapatkan sampel 52 anggota. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengguna aplikasi ceria digital BMT Assyafiiyah cabang Purbolinggo.

Adapun untuk lebih jelasnya kembali mengenai responden sebagai berikut:

##### a. Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang jenis kelamin dari responden pada tabel 4.1 sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Responden	Persentase (%)
Laki-laki	25	48,1
Perempuan	27	51,9
Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer diolah, September 2024

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.1 mendapatkan informasi bahwa proporsi jumlah responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan sebanyak 27 responden (51,9%), sedangkan laki-laki sebanyak 25 responden (48,1%).

b. Menurut Usia Responden

Usia responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini berkisar antara 16 tahun sampai 45 tahun. Jumlah responden berdasarkan kelompok usia dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut.

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
16-25	0	0
25-35	28	53,8
35-45	21	40,4
< 45	3	5,8
Jumlah	52	100

Sumber : Data Primer diolah, September 2024

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh informasi mengenai usia responden didominasi oleh responden yang berusia 25-35 tahun sebanyak 28 responden, dan berusia 35-45 tahun sebanyak 21 responden. Sedangkan pada usia lebih 45 tahun hanya 3 responden.

c. Menurut Lama Menjadi Anggota BMT Assyafiiyah cabang Purubolinggo

Lama menjadi anggota menjadi sampel dalam penelitian ini dari dibawah 1 tahun, hingga lebih dari 5 tahun. Jumlah tersebut dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut.

**Table 4.3**  
**Jumlah Berdasarkan Lama Menjadi Anggota**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
> 1 Tahun	5	9,6
1-2 Tahun	8	15,4
2-5 Tahun	9	17,3
< 5 Tahun	30	57,7
Jumlah	52	100

Sumber : Data Primer diolah, September 2024

Berdasarkan hasil penelitian pada table 4.3 diperoleh informasi bahwa jumlah responden berdasarkan lama menjadi anggota BMT Assyafiyah cabang Purbolinggo didominasi oleh anggota yang lebih dari 5 tahun sebanyak 30 responden, kemudian untuk 2-5 tahun sebanyak 9 responden, 1-2 tahun sebanyak 8 responden, dan kurang dari 1 tahun sebanyak 5 responden.

d. Menurut Menggunakan Aplikasi Ceria Digital

**Tabel 4.4**  
**Jumlah yang Menggunakan Aplikasi Ceria Digital**

<b>Ceria Digital</b>	<b>Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
Ya	52	100
Tidak	0	0
Jumlah	52	100

Sumber : Data primer diolah, September 2024

Berdasarkan hasil penelitian pada table 4.4 diperoleh informasi bahwa jumlah responden berdasarkan yang sudah menggunakan aplikasi ceria digital sebanyak 52 responden.

## e. Penyebaran responden berdasarkan variabel

**Tabel 4.5**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Variabel**

Variabel	Item	SS	S	N	TS	STS
<b>Ceria Digital (X)</b>	1	6	25	21	0	0
	2	5	30	19	0	0
	3	6	22	20	2	1
	4	7	16	26	3	0
	5	9	21	12	6	4
	6	5	27	23	0	0
	7	4	15	30	3	0
	8	7	25	19	1	0
<b>Kepuasan Anggota (Y)</b>	1	12	21	11	5	3
	2	13	19	13	4	3
	3	2	4	17	19	10
	4	7	11	23	11	0
	5	4	25	18	2	0
	6	2	13	19	13	5
	7	4	17	17	10	4

Sumber : Data primer diolah, September 2024

Deskripsi tanggapan hasil responden sebagai berikut:

1) Variabel Ceria Digital (X)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pada item pertama variabel ceria digital, pertanyaan pertama jawaban Sangat setuju sebanyak 6 responden atau 11,5%, jawaban Setuju sebanyak 25 responden atau 48,1%, jawaban Netral sebanyak 21 responden atau 40,4%, dan tidak ada jawaban Tidak setuju dan Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan kedua diketahui bahwa jawaban Sangat setuju sebanyak 5 responden atau 5,8%, jawaban Setuju sebanyak 30 responden atau 57,7%, jawaban Netral sebanyak 19 responden

atau 36,5%, dan tidak ada jawaban Tidak setuju dan Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan ketiga jawaban Sangat setuju sebanyak 6 responden atau 11,5%, jawaban Setuju sebanyak 22 responden atau 42,3%, jawaban Netral sebanyak 20 responden atau 38,5%, jawaban Tidak setuju sebanyak 3 responden atau 5,8%, dan jawaban Sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,9%.

Pada pernyataan keempat jawaban Sangat setuju sebanyak 7 responden atau 13,5%, jawaban Setuju sebanyak 16 responden atau 30,8%, jawaban Netral sebanyak 26 responden atau 50%, jawaban Tidak setuju sebanyak 3 responden atau 5,8%, dan tidak ada jawaban Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan kelima jawaban Sangat setuju sebanyak 9 responden atau 17,3%, jawaban Setuju sebanyak 21 responden atau 40,4%, jawaban Netral sebanyak 12 responden atau 23,1%, jawaban Tidak setuju sebanyak 6 responden atau 11,5%, dan jawaban Sangat tidak setuju sebanyak 4 responden atau 7,7%.

Pada pernyataan keenam diketahui bahwa jawaban Sangat setuju sebanyak 2 responden atau 3,8%, jawaban Setuju sebanyak 27 responden atau 51,9%, jawaban Netral sebanyak 23 responden atau 44,2%, dan tidak ada jawaban Tidak setuju dan Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan ketujuh jawaban Sangat setuju sebanyak 4 responden atau 7,7%, jawaban Setuju sebanyak 15 responden atau 28,8%, jawaban Netral sebanyak 30 responden atau 57,7%, jawaban Tidak setuju sebanyak 3 responden atau 5,8%, dan tidak ada jawaban Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan kedelapan jawaban Sangat setuju sebanyak 5 responden atau 13,5%, jawaban Setuju sebanyak 25 responden atau 48,1%, jawaban Netral sebanyak 19 responden atau 36,5%, jawaban Tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,9%, dan tidak ada jawaban Sangat tidak setuju.

## 2) Variabel Kepuasan Anggota (Y)

Berdasarkan table 4.5 diatas dapat diketahui bahwa pada item pertama variabel kepuasan anggota, pertanyaan pertama jawaban Sangat setuju sebanyak 12 responden atau 23,1%, jawaban Setuju sebanyak 21 responden atau 40,4%, jawaban Netral sebanyak 11 responden atau 21,2%, jawaban Tidak setuju sebanyak 5 responden atau 9,6%, dan jawaban Sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 5,8%.

Pada pernyataan kedua jawaban Sangat setuju sebanyak 13 responden atau 25%, jawaban Setuju sebanyak 19 responden atau 36,5%, jawaban Netral sebanyak 13 responden atau 25%, jawaban Tidak setuju sebanyak 4 responden atau 7,7%, dan jawaban Sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 5,8%.

Pada pernyataan ketiga jawaban Sangat setuju sebanyak 2 responden atau 3,8%, jawaban Setuju sebanyak 4 responden atau 7,7%, jawaban Netral sebanyak 17 responden atau 32,7%, jawaban Tidak setuju sebanyak 19 responden atau 36,5%, dan jawaban Sangat tidak setuju sebanyak 10 responden atau 19,2%.

Pada pernyataan keempat jawaban Sangat setuju sebanyak 7 responden atau 13,5%, jawaban Setuju sebanyak 11 responden atau 21,2%, jawaban Netral sebanyak 23 responden atau 44,2%, jawaban Tidak setuju sebanyak 11 responden atau 21,2%, dan tidak ada jawaban Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan kelima jawaban Sangat setuju sebanyak 5 responden atau 7,7%, jawaban Setuju sebanyak 25 responden atau 48,1%, jawaban Netral sebanyak 18 responden atau 34,6%, jawaban Tidak setuju sebanyak 5 responden atau 9,6%, dan tidak ada jawaban Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan keenam jawaban Sangat setuju sebanyak 2 responden atau 3,8%, jawaban Setuju sebanyak 13 responden atau 25%, jawaban Netral sebanyak 19 responden atau 36,5%, jawaban Tidak setuju sebanyak 13 responden atau 25%, dan jawaban Sangat tidak setuju sebanyak 5 responden atau 9,6%.

Pada pernyataan ketujuh jawaban Sangat setuju sebanyak 4 responden atau 7,7%, jawaban Setuju sebanyak 17 responden atau 32,7%, jawaban Netral sebanyak 17 responden atau 32,7%,

jawaban Tidak setuju sebanyak 10 responden atau 19,2%, dan jawaban Sangat tidak setuju sebanyak 4 responden atau 7,7%.

## B. Hasil Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji Validitas pada penelitian ini dengan korelasi *product moment pearson*. Adapun dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka item instrument pertanyaan dinyatakan valid.
- b. Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka item instrument pertanyaan dinyatakan tidak valid

Berikut adalah tabel uji validitas dengan menggunakan SPSS 26.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	$r_{xy}$	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan	
Cerita Digital	X01	0,562	0,273	Valid
	X02	0,513	0,273	Valid
	X03	0,730	0,273	Valid
	X04	0,525	0,273	Valid
	X05	0,691	0,273	Valid
	X06	0,544	0,273	Valid
	X07	0,547	0,273	Valid
	X08	0,570	0,273	Valid

Variabel		r <sub>xy</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Kepuasan Anggota	Y01	0,560	0,273	<b>Valid</b>
	Y02	0,567	0,273	<b>Valid</b>
	Y03	0,699	0,273	<b>Valid</b>
	Y04	0,577	0,273	<b>Valid</b>
	Y05	0,712	0,273	<b>Valid</b>
	Y06	0,740	0,273	<b>Valid</b>
	Y07	0,672	0,273	<b>Valid</b>

Sumber : Data Primer diolah, September 2024

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas, telah diperoleh hasil nilai korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total, r tabel dicari pada nilai signifikansi 0,05 dengan menggunakan uji 2 sisi dan jumlah data (n) = 52 responden. Jika n=52 maka  $df = 52 - 2 = 50$ , maka terdapat nilai r tabel sebesar 0,273.

Hasil analisis pada tabel di atas juga memaparkan bahwa setiap item pernyataan dari masing-masing variabel dikatakan **Valid**, karena nilai r hitung memiliki nilai yang lebih besar daripada nilai r tabel.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu uji yang dilakukan untuk menunjukkan apakah instrumen pernyataan yang digunakan sebagai alat ukur akan bersifat konsisten dan diandalkan apabila dilakukan pengukuran secara berulang. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Alpha Crochbach's* ( $>0,6$ ). Dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Alpha Crochbach's*  $>0,6$ . Berikut ini adalah tabel uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS 26.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Ceria Digital	0,722	Reliabel
Kepuasan Anggota	0,759	Reliabel

Sumber : Hasil Uji SPSS 26, September 2024

Berdasarkan dari hasil analisis di atas, diperoleh hasil nilai *Cronbach's Alpha* pada masing-masing variabel X dan Y lebih besar dari ketentuan yaitu 0,6. Maka dari hasil tersebut peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa item kuisioner reliabel dan dapat diandalkan.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen berdistribusi secara normal atau tidak. Dalam penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Dasar pengambilan keputusan kolmogorov smirnov adalah jika nilai signifikansi  $>0,05$  maka data penelitian berdistribusi normal dan hipotesis dapat diterima.

Berikut adalah tabel hasil uji normalitas data menggunakan SPSS 26.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		52
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	3,61220313
Most	Absolute	0,101

Extreme Differences	Positive	0,101
	Negative	-0,071
Test Statistic		0,101
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>e,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Hasil Uji SPSS 26, September 2024

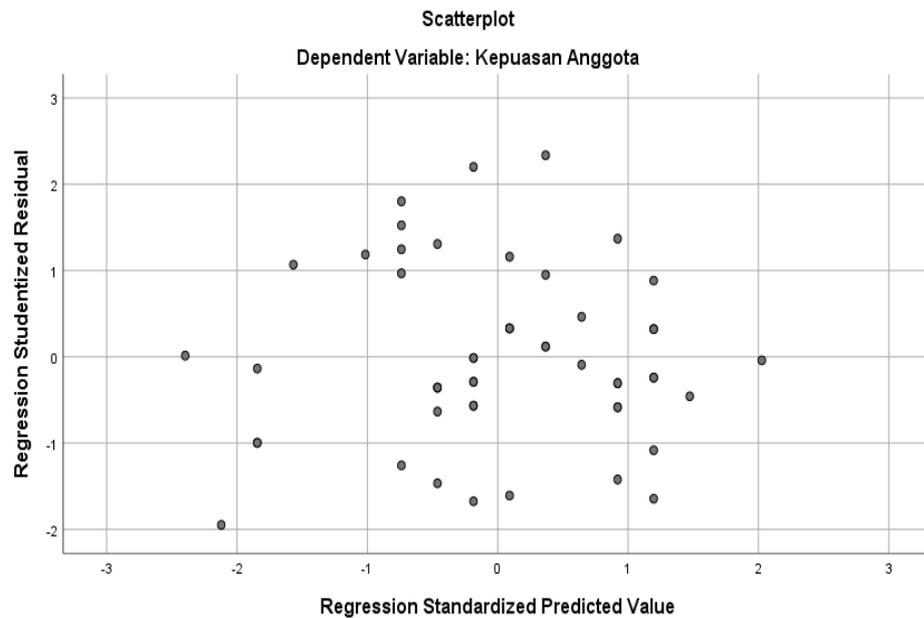
Berdasarkan hasil uji analisis normalitas di atas menggunakan mendapatkan uji *One Kolmogorov-Smirnov* (Uji K-S) diperoleh hasil sig sebesar 0,200 yang artinya  $> 0,05$ . Maka peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa hasil yang diperoleh dari data primer berdistribusi dengan normal.

#### b. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Peneliti menggunakan metode scatterplot yaitu apabila terdapat pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu dan teratur maka terjadi heterokedastisitas.

Berikut dibawah ini adalah tabel hasil uji heterokedastisitas dengan menggunakan SPSS 26.

**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Hererodastisitas**



Sumber : Data primer diolah, September 2024

Berdasarkan hasil uji yang didapatkan dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa penyebaran residualnya adalah tidak teratur atau tidak membentuk pola tertentu. Sehingga dengan demikian peneliti dapat mengambil keputusan bahwa tidak terjadi persamaan regresi memenuhi asumsi heterokedastisitas.

#### 4. Analisis Regresi Sederhana

##### a. Model Persamaan Regresi

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui besaran nilai kepuasan anggota (dependen) yang dipengaruhi oleh varabel ceria digital (independen). Hasil uji analisis regresi linear sederhana sebagai berikut.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Persamaan Regresi**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,714	4,080		0,175	0,862
	Ceria Digital	0,762	0,141	0,607	5,395	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber : Hasil Uji SPSS 26, September 2024

Berdasarkan hasil uji diatas, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b X$$

$$Y = 0,714 + 0,762 X$$

Model persamaan regresi tersebut artinya:

- 1) Nilai Constanta memaparkan hasil jika variabel X sama dengan nol yaitu Kepuasan Anggota, maka diperoleh hasil pada Ceria Digital sebesar 0,714.
- 2) Pada nilai koefisien X diperoleh hasil sebesar 0,762, jika terjadi peningkatan pada variabel X sebesar satu satuan maka Y juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,762.

Berdasarkan hasil dari pengujian analisis regresi sederhana di atas dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini Aplikasi Ceria Digital berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota.

## 5. Hasil Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Berikut dibawah ini adalah table hasil uji t dengan menggunakan SPSS 26. Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel 4.9, diketahui sebagai berikut :

- 1) Nilai Sig Variabel Independen sebesar 0,000 ( $<0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa variabel Independen berpengaruh signifikan terhadap Variabel Dependen.
- 2) Nilai t-hitung  $>$  t-tabel, yakni  $5,395 > 1,674$

Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang mana ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen.

### b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah nilai yang menyatakan proporsi atau persentase dari total varian variabel dependen (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (X) secara bersama. Berikut dibawah ini adalah table hasil uji koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS 26.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.607 <sup>a</sup>	0,368	0,355	3,64815
a. Predictors: (Constant), Ceria Digital				
b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota				

Sumber : Hasil Uji SPSS 26, September 2024

Berdasarkan hasil tabel di atas, diketahui r square sebesar 0,368. Maka dapat disimpulkan bahwa sumbangan pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Dependen sebesar 36,8%.

### C. Pembahasan

#### 1. Penerapan Aplikasi Ceria Digital Terhadap Kepuasan Anggota BMT

##### Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Purbolinggo

Berdasarkan analisis diatas maka dapat diketahui jawaban atas rumusan masalah, yaitu penerapan aplikasi ceria digital memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota, walaupun hanya sebesar 36,8%. Berdasarkan uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel ceria digital (x) bertanda positif, hal ini berbanding lurus atau searah dengan kepuasan menggunakan ceria digital dan hasil uji t diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  5,395 > 1,674  $t_{tabel}$  dengan nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$ .

Dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang disampaikan oleh Davis (1989) terdapat faktor yang mempengaruhi sikap seseorang dalam menerima suatu teknologi baru yaitu kemudahan dan kemanfaatan. Kemudahan dijelaskan sebagai sesuatu yang dijadikan ukuran setiap orang meyakini bahwasanya teknologi bisa dimengerti

dengan mudah dan diterapkan tanpa memerlukan suatu usaha yang lebih. Kemudahan diukur menggunakan beberapa indikator yaitu mudah dipahami, mudah digunakan, tersedia dukungan teknis, dan tersedia sumber daya.

Dimana apabila aplikasi ceria digital tersebut memiliki kemudahan dalam memenuhi kebutuhan anggota, seperti aplikasi ceria digital dapat diakses kapan saja selama 24 jam, transaksi menggunakan mobile banking mudah dioperasikan dan perintah yang terdapat di mobile banking jelas tidak membingungkan. Maka hal tersebut akan mempengaruhi kepuasannya untuk menggunakan aplikasi ceria digital.

Untuk memutuskan menggunakan ceria digital tentu harus mempertimbangkan sesuatu hal seperti manfaat apa yang akan diperoleh dalam penggunaan ceria digital. Adapun indikator yang dapat menjelaskan mengenai persepsi kemanfaatan adalah efektivitas teknologi, keuntungan teknologi, keterkaitan teknologi dengan tugas, dan relevansi teknologi.

Dalam penelitian ceria digital mempunyai manfaat yang akan diterima oleh anggotanya, seperti dalam penggunaan ceria digital membuat kinerja anggota meningkat, memaksimalkan proses kegiatan perbankan yang dilakukan anggota. Berangkat dari hal tersebut ketika aplikasi ceria digital memberikan sesuatu yang positif kepada anggota maka akan menentukan sikap anggota untuk menghasilkan suatu kepuasan dalam menggunakan ceria digital.

Hasil uji dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dari teori TAM yang digunakan untuk mengukur ceria digital dari persepsi kemudahan dan kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota menggunakan ceria digital. Hal ini didasari karena, anggota percaya terhadap ceria digital memberikan manfaat berupa peningkatan kinerja dan produktivitas anggota. Sehingga mempunyai arti bahwa dengan adanya fitur transaksi perbankan pada aplikasi ceria digital dapat memberikan manfaat yang baik dan positif untuk anggotanya.

Penelitian ini juga diperkuat oleh pendapat Kotler dan Keller dalam Priansa yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan penilaian seseorang tentang kinerja produk maupun jasa, atau hasil dalam kaitannya dengan ekspektasi. Kepuasan nasabah akan tercapai jika persepsi konsumen atau nasabah terhadap kinerja produk maupun jasa sama dengan kinerja produk yang diharapkan. Artinya semakin baik kualitas kinerja aplikasi ceria digital, maka semakin tinggi tingkat kepuasan anggota BMT Assyafiiyah cabang Purbolinggo.

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya Siti Nurjanah (2020) menyatakan bahwa kepuasan anggota terhadap aplikasi ceria digital ini dapat dipengaruhi beberapa faktor yaitu kualitas produk, pelayanan, dan biaya. Sehingga semakin tinggi kualitas aplikasi ceria digital maka semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Didukung juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Debi Triyanti, dkk (2021)

bahwa dalam penelitiannya juga menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Namun, dalam penelitian yang dilakukan oleh Dwi Listyowati, dkk (2022) bahwa dalam penelitiannya menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi ceria digital memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, sejalan dengan teori kepuasan nasabah dan Teknologi Adopsi (TAM). Sehingga semakin baik kualitas aplikasi ceria digital, maka semakin berpengaruh dan meningkat terhadap kepuasan anggotanya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan “Penerapan Aplikasi Ceria Digital Terhadap Kepuasan Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Purbolinggo” maka diperoleh kesimpulan bahwa variabel Ceria Digital memiliki nilai  $t_{hitung} 5,395 \geq t_{tabel} 1,674$ . Nilai tersebut membuktikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti bahwa variabel Ceria Digital berpengaruh positif terhadap Kepuasan Anggota. Kemudian hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,368. Angka tersebut menunjukkan bahwa 36,8% variabel Kepuasan Anggota (Y) dipengaruhi oleh Ceria Digital (X), sedangkan sisanya 63,2% kepuasan anggota BMT Assyafiiyah cabang purbolingo dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk pada penelitian ini.

#### **B. Saran**

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis yang sudah dilakukan maka diajukan beberapa saran yang dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi BMT Assyafiiyah Berkah Nasional disarankan dapat lebih meningkatkan kualitas aplikasi ceria digital karena menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota, melihat dari persepsi kemudahan penggunaan dan kemanfaatan oleh pihak manajemen BMT

sehingga dapat merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas aplikasi ceria digital.

2. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan judul dan tema yang sama, agar dapat menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota saja. Karena dalam penelitian ini diketahui terdapat 63,2% faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku & E-Book :**

- Benny Pasaribu, Aty Herawati, Kabul Wahyu Utomo, dan Rizqon Halal Syah Aji. Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis. Banten: Media Edu Pustaka, 2022.
- Donni Juni Priansa. Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Dr. Meithiana Indrasari. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitumo Press, 2019.
- Dyah Budiastuti, dan Agustinus Bandur. Validitas Dan Reabilitas Penelitian. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018.
- M. Nursalim Malay. Analisis Data Dengan SPSS dan JASP. Bandar Lampung: Madani Jaya, 2022.
- Uly Handayani Mukhra, Dkk. Mobile Banking Dalam Persepsi Privasi Nasabah. Aceh: Syiah University Press, 2024.
- Nasution, Dewi Sartika, M. Muhajir Aminy, dan Lalu Ahmad Ramadani. Ekonomi Digital. Mataram: FEBI UIN Mataram, 2019.
- Prof. Ma'ruf Abdullah. Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015.
- Prof. Sidik Priadana, dan Denok Sunarsi. Metode Penelitian Kuantitatif. Tangerang: Pascal Books, 2021.
- Rochmat Aldy Purnomo. Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS. Ponorogo: Wade Group, 2016.
- Hardani, Andriani Helmina, Ustiawaty Jumari, Evi Fatmi Utami, Istiqomah, Ria Rahmatul, dan Fardani Roushandy Asri. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group, 2020.
- Simatupang, Dr. Ir. Batara M. Perbankan Digital: Menuju Bank 4.0. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2021.
- Soetam Rizky Wicaksono. Teori Dasar Technology Acceptance Model. Malang: Seribu Bintang, 2022.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta, 2022.

### **Jurnal & Karya Ilmiah :**

- Fitria, Annisa, Aang Munawar, dan Pebi Paisal Pratama. "Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI." *Jurnal Informatika Kesatuan 1*, No. 1 (2021): 43–52.
- Herawati, Andry, dan Indriani Dasaad Gautama. "Sikap Nasabah Dan Kinerja Atribut Produk Mobile Banking." *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi 5*, No. 2 (2021): 93.
- Listyowati, Dwi, Annisa Dilla Rizky, Francisca Hermawan, Sekolah Tinggi, dan Ilmu Ekonomi Jayakarta. "Kepuasan Nasabah Bank Pada Fasilitas Sms Banking, Mobile Banking Dan Internet Banking." *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi 24*, No. 4 (2022): 771–79.
- Miftah, Mohamad, Toni, Citra Christina, Elsa Ryan Ramdhani, Muhammad Radhi, Nurani Pertiwi Ekaputri, Aulia Yuliyanti Wulandari, Aninda Nusratina, dan Yenny Yorisca. "Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan (Long Version)." *Otoritas Jasa Keuangan (OJK)*, 2021, 1–170.
- Nurjannah, Siti. "Aplikasi Ceria Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Anggota Di Kspps Bmt Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah." *Skripsi IAIN Metro Lampung*, 2019.
- Ade Intan Yonata Putri. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking." *Skripsi IAIN Metro Lampung*, 2022.
- Nursiah, Muh. Ferils, dan Jamaludin Kamarudin. "Analisis Minat Menggunakan Mobile Banking." *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan 19*, No. 1 (2022): 91–100.
- Sari, Dwi Mutiara, Muhammad Iqbal Fasa, dan Suharto Suharto. "Manfaat Dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking." *Jurnal Ekonomi Islam 12*, No. 2 (2021): 170.
- Siagian, Siti Bejana, dan Khairina Tambunan. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan." *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen 2*, No. 1 (2022): 1051–60.
- Triyanti, Debi, Reny Fitriana Kaban, and Muhammad Iqbal. "Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis 2*, No. 1 (2021): 51.

**Web Site :**

<https://www.bi.go.id/>

<https://www.bmtassyafiiyahbn.com/>

<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/>

# LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id); e-mail: [febi.iain@metrouniv.ac.id](mailto:febi.iain@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-2875/In.28.1/J/TL.00/10/2024  
Lampiran : -  
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,  
Alfiansyah Imanda Putra (Pembimbing 1)  
(Pembimbing 2)  
di-

Tempat  
*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **MUHAMAD ZEN**  
NPM : 2003020025  
Semester : 9 (Sembilan)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : PENERAPAN APLIKASI CERIA DIGITAL TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT ASSYAFIIYAH BERKAH NASIONAL CABANG PURBOLINGGO (Studi Kasus BMT Assyafiiyah Kc. Purbolinggo)

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
  - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 29 Oktober 2024

Ketua Jurusan,



**Muhammad Ryan Fahlevi M.M**  
NIP 19920829 201903 1 007

**OUTLINE SKRIPSI**

**PENERAPAN APLIKASI CERIA DIGITAL TERHADAP KEPUASAN  
ANGGOTA BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL CABANG  
PURBOLINGGO**

**(Studi Kasus BMT Assyafiiyah Kc. Purbolinggo)**

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

**HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN**

**HALAMAN MOTTO**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR LAMPIRAN**

**BAB I       PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Identifikasi Masalah
- C. Batasan Masalah

- D. Rumusan Masalah
- E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian
- F. Penelitian Relevan

## **BAB II      LANDASAN TEORI**

- A. Kepuasan Nasabah
  - 1. Pengertian Kepuasan Nasabah
  - 2. Indikator Kepuasan Nasabah
  - 3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah
- B. Digitalisasi Perbankan
  - 1. Pengertian Digitalisasi Perbankan
  - 2. Bentuk Digitalisasi Perbankan
  - 3. Faktor Pendorong Digitalisasi Perbankan
- C. *Mobile Banking* (Ceria Digital)
  - 1. Pengertian *Mobile Banking* (Ceria Digital)
  - 2. Indikator *Mobile Banking* (Ceria Digital)
  - 3. Keunggulan dan Kekurangan *Mobile Banking*
  - 4. Dampak Penggunaan *Mobile Banking*
- D. Kerangka Berfikir
- E. Hipotesis Penelitian

## **BAB III      METODE PENELITIAN**

- A. Rancangan Penelitian
- B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel
- C. Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel
- D. Teknik Pengumpulan Data
- E. Instrumen Penelitian
- F. Teknik Analisis Data

## **BAB IV      HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Deskripsi Lokasi Penelitian

7	Saudara akan menyarankan pada teman/kerabat untuk menggunakan layanan aplikasi ceria digital BMT Assyafiiyah.					
---	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

  
**Alfiansyah Imanda Putra, M. Kom**

NIDN. 2004099501

Metro, Juni 2024

Mahasiswa Ybs,



**Muhamad Zen**

NPM. 2003020025

**ALAT PENGUMPUL DATA**

**PENERAPAN APLIKASI CERIA DIGITAL TERHADAP KEPUASAN**  
**ANGGOTA BMT ASSYAFIIYAH BERKAH NASIONAL CABANG**  
**PURBOLINGGO**

**(Studi Kasus BMT Assyafiiyah Kc. Purbolinggo)**

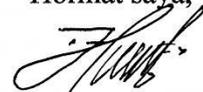
*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Kepada Bapak/ibu saudara (i) yang saya hormati, saya Muhamad Zen mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Metro Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sedang melakukan penelitian pada nasabah BMT Assyafiiyah cabang Purbolinggo, adapun judul penelitian saya yaitu "Penerapan Aplikasi Ceria Digital Terhadap Kepuasan Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Purbolinggo".

Saya memohon kesediaan Bapak/ibu/saudara (i) untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi kuesioner ini untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan data sebagai bahan penelitian. Oleh karena itu setiap jawaban yang diberikan sangat bermanfaat bagi saya dalam penelitian ini. Saya menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/ibu/saudara (i) berikan dan hasilnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Hormat saya,



Muhamad Zen

## KUISIONER PENELITIAN

➤ Petunjuk pengisian kuesioner :

Pilihlah satu atau jawaban yang sesuai dengan pilihan anda, dengan memberikan tanda check (✓)

### A. DATA PRIBADI

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
  - Laki-laki
  - Perempuan
3. Usia Responden :
  - 16 – 25 tahun
  - 26 – 35 tahun
  - 35 – 40 tahun
  - < 45 tahun
4. Lama menjadi anggota BMT Assyafiyah Berkah Nasional :
  - Dibawah 1 Tahun
  - 1 tahun – 2 tahun
  - 2 tahun – 5 tahun
  - Lebih dari 5 tahun
5. Menggunakan aplikasi ceria digital BMT Assyafiyah Berkah Nasional
  - Ya
  - Tidak
  -

## B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Bacalah terlebih dahulu dengan cermat sebelum menjawabnya dan Berilah tanda (√) pada masing-masing kolom dibawah ini yang anda anggap paling cocok terhadap pernyataan di bawah ini.

### Keterangan

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

## C. Pernyataan Kuesioner

### 1. Indikator Aplikasi Ceria Digital

No	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Persepsi Kemudahan</b>						
1	Tampilan menu pada aplikasi ceria digital BMT Assyafiiyah didesain secara jelas dan menarik.					
2	Aplikasi ceria digital BMT Assyafiiyah memberikan kemudahan dan memproses transaksi dengan tepat.					
3	Adanya layanan costumer service pada menu yang dapat dihubungi, apabila terdapat kesalahan teknis.					
4	Aplikasi ceria digital BMT Assyafiiyah dapat di instal dan sudah support di seluruh <i>smartphone</i> .					
<b>Persepsi Kemanfaatan</b>						
5	Aplikasi ceria digital BMT Assyafiiyah dapat digunakan dimanapun dan kapanpun.					

6	Transaksi menggunakan aplikasi ceria digital BMT Assyafiiyah praktis dan efisien.					
7	Fitur-fitur dalam aplikasi ceria digital BMT Assyafiiyah mudah dipahami oleh nasabah dalam melakukan transaksi sesuai dengan keinginan pengguna.					
8	Aplikasi ceria digital memberikan beragam transaksi yang dibutuhkan nasabah.					

## 2. Indikator Kepuasan Nasabah

No	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Kepuasan Pelanggan Keseluruhan</b>						
1	Secara keseluruhan saudara merasa puas menggunakan aplikasi ceria digital BMT Assyafiiyah.					
2	Layanan yang diberikan oleh aplikasi ceria digital BMT Assyafiiyah sesuai dengan kebutuhan saudara.					
3	Fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi ceria digital sesuai dengan kebutuhan saudara.					
<b>Selalu Menggunakan Produk</b>						
4	Saudara selalu menggunakan layanan aplikasi ceria digital BMT Assyafiiyah secara berulang.					
5	Saudara akan menggunakan kembali layanan aplikasi ceria digital BMT Assyafiiyah karena memberikan kemudahan dalam bertransaksi.					
<b>Merekomendasikan Kepada Orang Lain</b>						
6	Saudara akan memberitahukan kepada orang lain bahwa aplikasi ceria digital BMT Assyafiiyah memberikan rasa nyaman dalam bertransaksi.					

1. Sejarah Singkat BMT Assyafiiyah Berkah Nasional
  2. Visi dan Misi BMT Assyafiiyah cabang Purbolinggo
  3. Struktur Organisasi BMT Assyafiiyah cabang Purbolinggo
  4. Gambaran Umum Responden
- B. Hasil Analisis Data
1. Uji Validitas
  2. Uji Reabilitas
  3. Uji Asumsi Klasik
    - a. Uji Normalitas
    - b. Uji Heterokedastisitas
  4. Analisis Regresi Sederhana
  5. Hasil Uji Hipotesis
    - a. Uji Parsial (Uji t)
    - b. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)
- C. Pembahasan Hasil Analisis Data

## **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan
- B. Saran

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

  
**Alfiansyah Amanda Putra, M. Kom**

NIDN. 2004099501

Metro, Juni 2024

Mahasiswa Ybs,

  
**Muhamad Zen**

NPM. 2003020025



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3505/In.28/J/TL.01/11/2023  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,  
Pimpinan Cabang BMT  
ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL  
CABANG PURBOLINGGO  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **MUHAMAD ZEN**  
NPM : 2003020025  
Semester : 7 (Tujuh)  
Jurusan : S1 Perbankan Syari`ah  
Judul : PENERAPAN APLIKASI CERIA DIGITAL TERHADAP  
KEPUASAN ANGGOTA BMT ASSYAFIYAH BERKAH  
NASIONAL CABANG PURBOLINGGO (Studi Kasus BMT  
Assyafiyah Kc. Purbolinggo)

untuk melakukan prasurvey di BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL CABANG PURBOLINGGO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 23 November 2023  
Ketua Jurusan,



**Muhammad Ryan Fahlevi M.M**  
NIP 19920829 201903 1 007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id); e-mail: [febi.iain@metrouniv.ac.id](mailto:febi.iain@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-2214/In.28/D.1/TL.00/07/2024  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
KEPALA BMT ASSYAFIIYAH BERKAH  
NASIONAL CABANG PURBOLINGGO  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2215/In.28/D.1/TL.01/07/2024, tanggal 24 Juli 2024 atas nama saudara:

Nama : **MUHAMAD ZEN**  
NPM : 2003020025  
Semester : 9 (Sembilan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada KEPALA BMT ASSYAFIIYAH BERKAH NASIONAL CABANG PURBOLINGGO bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BMT ASSYAFIIYAH BERKAH NASIONAL CABANG PURBOLINGGO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENERAPAN APLIKASI CERIA DIGITAL TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT ASSYAFIIYAH BERKAH NASIONAL CABANG PURBOLINGGO (Studi Kasus BMT Assyafiiyah Kc. Purbolinggo)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 24 Juli 2024  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Putri Swastika SE, M.IF**  
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT TUGAS**

Nomor: B-2215/In.28/D.1/TL.01/07/2024

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **MUHAMAD ZEN**  
NPM : 2003020025  
Semester : 9 (Sembilan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL CABANG PURBOLINGGO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENERAPAN APLIKASI CERIA DIGITAL TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL CABANG PURBOLINGGO (Studi Kasus BMT Assyafiyah Kc. Purbolinggo)".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 24 Juli 2024

Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



NIP



# BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL

## KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARI'AH

**BADAN HUKUM :** Nomor : 71/005/BMT-ASSY/VIII/2024  
No. 28/BH/KDK.7.2/III/1999

Purbolinggo, 06 Agustus 2024

Lampiran : -

Perihal : **Surat Balasan Permohonan Tempat Research**

**KANTOR PUSAT :**  
Jl. Jend Sudirman No. 09  
Kotagajah Timur  
Kec. Kotagajah  
Lampung Tengah  
Telp. (0725) 5100 189  
Fax (0725) 5100 199  
Email :  
bmt\_assyafiyah@yahoo.co.id

Kepada Yth.

**Kepala IAIN Metro**

Di Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Dengan Hormat,

**KANTOR CABANG :**  
KOTAGAJAH  
GAYA BARU  
BANDAR SURABAYA  
KALIREJO  
PURBOLINGGO  
UNIT 2  
JEPARA  
PENAWARTAMA  
SUKOHARJO  
SENDANG AGUNG  
SIMPANG PEMATANG  
MULYO ASRI  
GADING REJO  
RAMAN UTARA  
JEMBAT BATU  
ADILUWIH  
PONCOWARNO  
SIMPANG RANDU  
TRIDATU  
SIMPANG SRIBAWONO  
DAYA MURNI  
SUMBER AGUNG  
SUKA JAYA  
PUGUNG RAHARJO  
RUMBIA  
TANJUNG JAYA  
METRO  
PRINGSEWU  
MARGO MULYO  
PENAWARAJI  
BAMYUMAS  
TANJUNG RAYA  
PEKALONGAN  
SEKAMPUNG  
TUGU MULYO  
MERAK  
MUARA INTAN  
GISTING  
TANJUNG BINTANG  
KARANG ANYAR  
PULUNG KENCANA  
NYUKANG HARJO  
MERAPI  
MANDALA  
SIMPANG AGUNG  
MAKARTITAMA  
RAWA JITU  
SIDOMULYO

Berdasarkan Surat Permohonan Izin Research dari IAIN Metro tanggal 24 Juli 2024 dengan nomor : B-2214/In.28/D.1/TL.00/07/2024. Maka kami memberikan izin / ~~tidak memberikan izin~~ kepada mahasiswa yang bernama Muhamad Zen untuk melakukan Research di KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Purbolinggo.

Demikian surat balasan ini kami sampaikan, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Pimpinan Cabang  
Kspps Bmt Assyafi'iyah Berkah Nasional  
Cabang Purbolinggo



*Iwan Wahyudi*  
**IWAN WAHYUDI**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

**NPP: 1807062F0000001**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: [digilib.metrouniv.ac.id](http://digilib.metrouniv.ac.id); [pustaka.iain@metrouniv.ac.id](mailto:pustaka.iain@metrouniv.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-1028/In.28/S/U.1/OT.01/10/2024**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

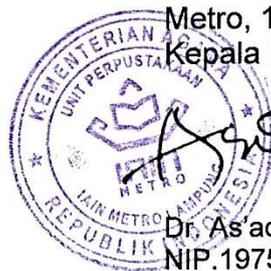
Nama : MUHAMAD ZEN  
NPM : 2003020025  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2024/2025 dengan nomor anggota 2003020025

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 15 Oktober 2024  
Kepala Perpustakaan



*As'ad*  
Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.  
NIP.19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

---

**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Muhamad Zen  
NPM : 2003020025  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **PENERAPAN APLIKASI CERIA DIGITAL TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL CABANG PURBOLINGGO (Studi Kasus BMT Assyafiiyah Kc. Purbolinggo)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 17%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 24 Oktober 2024  
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



**Muhammad Ryan Fahlevi**

NIP.199208292019031007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) E-mail: [iainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:iainmetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Muhamad Zen  
NPM : 2003020025

Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI  
Semester / T A : IX / 2024

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Jumat 27/21 /09		- Perbaiki hal 39 (keterangan 10%) Perkuat dengan teori. - Bab IV hal 42 Sertakan sumber data - Hal 48 tambah footnote - Hasil analisis berikan narasi, sebelum pembahasan - Pembahasan (hal 62-64) tambah narasi sesuai catatan	
2.	Jumat 11/21 /10		- Perbaiki Abstrak - Perbaiki pembahasan/hasil - Daftar Pustaka di rapikan	
3.	Jumat 18/21 /10		- Perbaiki angka di abstrak - Perbaiki motto - Perbaiki pembahasan, kaitkan dengan teori yang digunakan	

Dosen Pembimbing,

**Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom**  
NIDN. 2004099501

Mahasiswa Ybs,

**Muhamad Zen**  
NPM. 2003020025



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id), website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Muhamad Zen                                      Jurusan/Fakultas                                      : PBS / FEBI  
NPM : 2003020025                                      Semester / T A                                      : IX / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Rabu 23/10/2024	Acc Bab 4.5	

Dosen Pembimbing

Alfiansyah Imanda Putra, M.kom  
NIDN. 2004099501

Mahasiswa Ybs.

Muhamad Zen  
NPM. 2003020025

Nama Responden	Variabel X (Ceria Digital)								Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
Saharudin	4	4	4	3	5	4	4	3	31
Iwan Wahyudi	3	3	3	4	5	3	4	3	28
Edi Triyono	5	4	4	3	5	4	4	4	33
Baharudi Rezki	4	4	4	5	4	4	2	4	31
Anita fartika	3	3	3	4	3	3	3	4	26
endang sulasti	4	4	4	4	3	4	4	5	32
Benny sandrya	3	4	4	5	4	3	3	3	29
Rahmad	4	4	5	4	4	4	4	4	33
Wahyuni	3	3	4	4	3	4	3	4	28
Astrid Apriani	4	4	5	5	4	4	3	4	33
Teti herawati	5	4	5	4	4	4	3	4	33
Puji Rahayu	4	4	4	3	4	3	3	4	29
Nasrudin	3	3	3	3	5	3	5	4	29
Andri Setiawan	4	5	3	5	4	4	4	3	32
Ria rahmawati	5	4	5	5	3	3	3	4	32
Wiwin sartini	4	4	4	3	3	4	3	5	30
sri winarsih	3	3	4	4	4	3	5	4	30
siswanto	4	4	4	4	4	4	5	4	33
Rendy Alan Media	5	4	4	3	4	4	3	5	32
dwi susanti	4	4	3	3	4	4	3	4	29
agustina wati	5	3	4	5	3	3	4	3	30
Ari Agustina	3	4	3	3	3	5	3	4	28
siti mujayanah	4	4	3	3	3	4	3	3	27
santoso	4	3	4	3	4	3	3	3	27
yoyon sugiyono	3	4	3	3	4	4	3	4	28
aris triyono	4	4	3	4	3	3	3	4	28
Deni kurniawan	4	3	2	2	2	3	2	2	20
Wiwik Sundari	3	4	3	3	3	4	3	3	26
Suryanto	3	4	3	3	5	3	3	3	27
Asnawi	4	5	3	3	5	4	4	5	33
Anita Aprilia	3	3	2	2	2	3	3	3	21
Suwandi	3	3	1	3	2	4	3	3	22
Sukamto	4	5	3	3	2	3	3	5	28
Tuti Wahyuni	3	4	3	2	2	3	2	3	22
Muinal	4	3	3	3	3	4	3	4	27
Mulyana Efendi	3	3	3	3	1	3	3	3	22
Rizal Yurial	4	3	3	3	4	3	3	4	27
Eni Sumarni	3	4	3	3	4	4	3	5	29
Ahmad Sobirin	4	3	4	3	1	3	3	4	25



Nama Responden	Variabel Y (Kepuasan Anggota)							Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	
Saharudin	3	4	3	4	4	3	3	24
Iwan wahyudi	3	3	3	3	3	2	3	20
Edi Triyono	2	4	3	5	5	3	3	25
Baharudin rezki	4	4	3	4	4	3	4	26
Anita fartika	3	4	4	3	4	4	4	26
Endang sulastrri	3	4	2	5	4	3	2	23
Benny sandrya	4	3	4	2	4	3	4	24
Rahmad	5	2	3	4	5	4	4	27
Wahyuni	5	4	3	5	4	4	5	30
Astrid apriliani	4	3	2	5	4	4	5	27
Teti herawati	5	3	2	5	5	4	5	29
Puji rahayu	3	5	3	4	4	4	4	27
Nasrudin	4	4	2	4	3	3	4	24
Andri Setiawan	2	3	2	5	3	3	2	20
Ria rahmawati	4	5	4	4	4	4	5	30
Wiwini sartini	5	5	5	4	4	5	4	32
sri winarsih	4	5	2	3	4	3	3	24
siswanto	5	4	3	2	4	4	3	25
Rendy Alan Media	5	4	2	3	3	3	2	22
dwi susanti	4	5	2	3	4	2	4	24
agustina wati	4	3	2	3	4	3	1	20
Ari Agustina	4	5	3	3	3	2	2	22
siti mujayanah	3	4	2	3	3	2	3	20
santoso	3	4	2	2	4	3	2	20
yoyon sugiyono	4	1	1	2	3	2	3	16
aris triyono	4	3	2	3	3	3	3	21
Deni kurniawan	2	3	1	2	3	2	3	16
Wiwik Sundari	1	2	2	2	3	2	4	16
Suryanto	2	4	1	3	2	3	1	16
Asnawi	4	5	2	4	3	3	1	22
Anita aprilia	1	2	1	2	2	1	1	10
Suwandi	4	3	2	2	2	2	2	17
Sukamto	4	4	2	3	4	2	2	21
Tuti Wahyuni	3	2	1	2	2	3	1	14
Muinal	5	3	1	3	3	1	3	19
Mulyana Efendi	3	1	2	2	2	1	3	14
Rizal Yurial	5	1	2	2	3	3	4	20
Eni Sumarni	3	4	1	3	3	1	2	17

Ahmad Sobirin	4	5	3	3	3	2	4	24
Intarti	5	4	3	3	4	4	4	27
tumiyati	5	4	3	3	3	4	3	25
Mayar	4	5	3	3	4	4	3	26
ahmad	5	4	3	3	3	3	4	25
Maimudah	4	5	3	3	4	4	4	27
Sujiati	4	3	3	3	4	5	2	24
Sheina	3	4	3	5	3	2	2	22
Isnia Sari	4	5	4	3	4	4	4	28
Murniati	4	5	2	3	4	1	3	22
Siti Kholifah	5	3	1	4	4	3	4	24
Elya Sari	1	4	1	3	5	3	3	20
Nuryanti	4	3	1	3	4	2	3	20
Tunih Fitriah	2	3	5	4	4	3	3	24

**Tabel Corelasi Uji Validitas X**

Correlations										
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	TOTAL
X.1	Pearson Correlation	1	.274*	.532**	0,248	0,134	0,204	0,113	.285*	.562**
	Sig. (2-tailed)		0,050	0,000	0,076	0,345	0,147	0,424	0,040	0,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X.2	Pearson Correlation	.274*	1	0,236	0,055	.316*	.449**	0,007	.316*	.513**
	Sig. (2-tailed)	0,050		0,092	0,698	0,022	0,001	0,959	0,022	0,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X.3	Pearson Correlation	.532**	0,236	1	.457**	.303*	0,232	.316*	.316*	.730**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,092		0,001	0,029	0,099	0,022	0,023	0,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X.4	Pearson Correlation	0,248	0,055	.457**	1	0,171	0,082	.292*	0,077	.525**
	Sig. (2-tailed)	0,076	0,698	0,001		0,227	0,565	0,035	0,587	0,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X.5	Pearson Correlation	0,134	.316*	.303*	0,171	1	.364**	.390**	.280*	.691**
	Sig. (2-tailed)	0,345	0,022	0,029	0,227		0,008	0,004	0,044	0,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X.6	Pearson Correlation	0,204	.449**	0,232	0,082	.364**	1	0,148	.305*	.544**
	Sig. (2-tailed)	0,147	0,001	0,099	0,565	0,008		0,296	0,028	0,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X.7	Pearson Correlation	0,113	0,007	.316*	.292*	.390**	0,148	1	0,205	.547**
	Sig. (2-tailed)	0,424	0,959	0,022	0,035	0,004	0,296		0,145	0,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X.8	Pearson Correlation	.285*	.316*	.316*	0,077	.280*	.305*	0,205	1	.570**
	Sig. (2-tailed)	0,040	0,022	0,023	0,587	0,044	0,028	0,145		0,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
TOTAL	Pearson Correlation	.562**	.513**	.730**	.525**	.691**	.544**	.547**	.570**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										

**Tabel Corelasi Uji Validitas Y**

Correlations									
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	0,159	0,212	0,108	0,196	.342*	.401**	.560**
	Sig. (2-tailed)		0,260	0,131	0,447	0,164	0,013	0,003	0,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
Y.2	Pearson Correlation	0,159	1	.361**	.306*	.342*	0,241	0,104	.567**
	Sig. (2-tailed)	0,260		0,008	0,027	0,013	0,085	0,465	0,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
Y.3	Pearson Correlation	0,212	.361**	1	0,251	.365**	.556**	.402**	.699**
	Sig. (2-tailed)	0,131	0,008		0,073	0,008	0,000	0,003	0,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
Y.4	Pearson Correlation	0,108	.306*	0,251	1	.435**	.355**	0,234	.577**
	Sig. (2-tailed)	0,447	0,027	0,073		0,001	0,010	0,095	0,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
Y.5	Pearson Correlation	0,196	.342*	.365**	.435**	1	.498**	.525**	.712**
	Sig. (2-tailed)	0,164	0,013	0,008	0,001		0,000	0,000	0,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
Y.6	Pearson Correlation	.342*	0,241	.556**	.355**	.498**	1	.374**	.740**
	Sig. (2-tailed)	0,013	0,085	0,000	0,010	0,000		0,006	0,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
Y.7	Pearson Correlation	.401**	0,104	.402**	0,234	.525**	.374**	1	.672**
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,465	0,003	0,095	0,000	0,006		0,000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52
TOTAL	Pearson Correlation	.560**	.567**	.699**	.577**	.712**	.740**	.672**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	52	52	52	52	52	52	52	52

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Tabel Perhitungan Uji Reliabilitas**

**Variabel Pengetahuan Investasi (X)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,722	8

**Variabel Pengetahuan Investasi (Y)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,759	7

**Tabel Nilai r Product Moment**

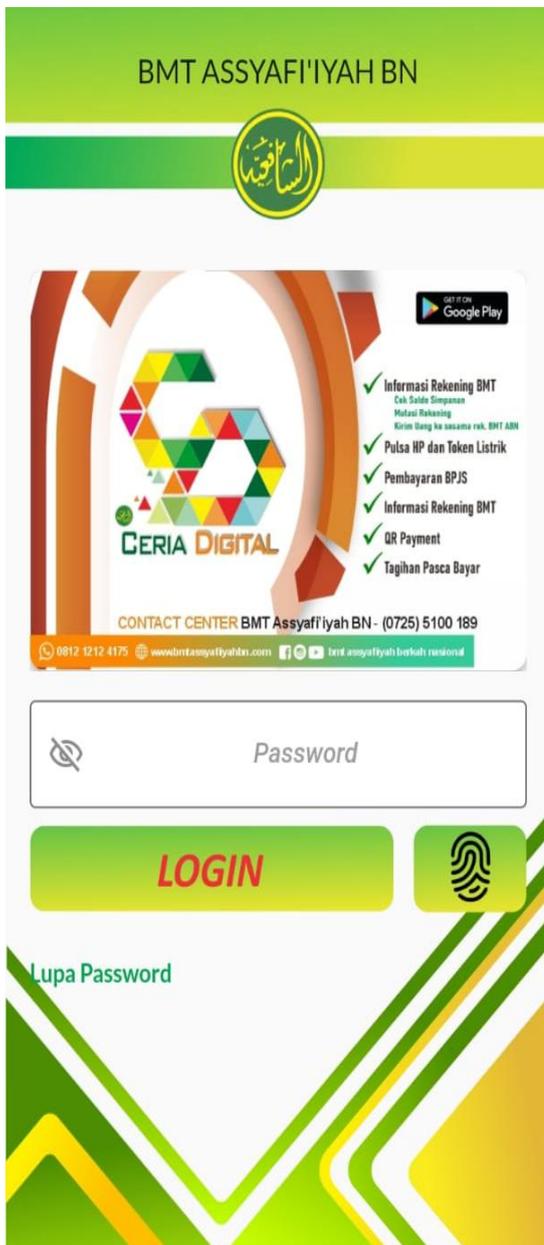
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

## Tabel Nilai Distribusi t

df	$\alpha$ 0.1	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0025	0.001
1	3.077684	6.313752	12.706205	31.820516	63.656741	127.321336	318.308839
2	1.885618	2.919986	4.302653	6.964557	9.924843	14.089047	22.327125
3	1.637744	2.353363	3.182446	4.540703	5.840909	7.453319	10.214532
4	1.533206	2.131847	2.776445	3.746947	4.604095	5.597568	7.173182
5	1.475884	2.015048	2.570582	3.364930	4.032143	4.773341	5.893430
6	1.439756	1.943180	2.446912	3.142668	3.707428	4.316827	5.207626
7	1.414924	1.894579	2.364624	2.997952	3.499483	4.029337	4.785290
8	1.396815	1.859548	2.306004	2.896459	3.355387	3.832519	4.500791
9	1.383029	1.833113	2.262157	2.821438	3.249836	3.689662	4.296806
10	1.372184	1.812461	2.228139	2.763769	3.169273	3.581406	4.143700
11	1.363430	1.795885	2.200985	2.718079	3.105807	3.496614	4.024701
12	1.356217	1.782288	2.178813	2.680998	3.054540	3.428444	3.929633
13	1.350171	1.770933	2.160369	2.650309	3.012276	3.372468	3.851982
14	1.345030	1.761310	2.144787	2.624494	2.976843	3.325696	3.787390
15	1.340606	1.753050	2.131450	2.602480	2.946713	3.286039	3.732834
16	1.336757	1.745884	2.119905	2.583487	2.920782	3.251993	3.686155
17	1.333379	1.739607	2.109816	2.566934	2.898231	3.222450	3.645767
18	1.330391	1.734064	2.100922	2.552380	2.878440	3.196574	3.610485
19	1.327728	1.729133	2.093024	2.539483	2.860935	3.173725	3.579400
20	1.325341	1.724718	2.085963	2.527977	2.845340	3.153401	3.551808
21	1.323188	1.720743	2.079614	2.517648	2.831360	3.135206	3.527154
22	1.321237	1.717144	2.073873	2.508325	2.818756	3.118824	3.504992
23	1.319460	1.713872	2.068658	2.499867	2.807336	3.103997	3.484964
24	1.317836	1.710882	2.063899	2.492159	2.796940	3.090514	3.466777
25	1.316345	1.708141	2.059539	2.485107	2.787436	3.078199	3.450189
26	1.314972	1.705618	2.055529	2.478630	2.778715	3.066909	3.434997
27	1.313703	1.703288	2.051831	2.472660	2.770683	3.056520	3.421034
28	1.312527	1.701131	2.048407	2.467140	2.763262	3.046929	3.408155
29	1.311434	1.699127	2.045230	2.462021	2.756386	3.038047	3.396240
30	1.310415	1.697261	2.042272	2.457262	2.749996	3.029798	3.385185
31	1.309464	1.695519	2.039513	2.452824	2.744042	3.022118	3.374899
32	1.308573	1.693889	2.036933	2.448678	2.738481	3.014949	3.365306
33	1.307737	1.692360	2.034515	2.444794	2.733277	3.008242	3.356337
34	1.306952	1.690924	2.032245	2.441150	2.728394	3.001954	3.347934
35	1.306212	1.689572	2.030108	2.437723	2.723806	2.996047	3.340045
36	1.305514	1.688298	2.028094	2.434494	2.719485	2.990487	3.332624
37	1.304854	1.687094	2.026192	2.431447	2.715409	2.985244	3.325631
38	1.304230	1.685954	2.024394	2.428568	2.711558	2.980293	3.319030
39	1.303639	1.684875	2.022691	2.425841	2.707913	2.975609	3.312788
40	1.303077	1.683851	2.021075	2.423257	2.704459	2.971171	3.306878
41	1.302543	1.682878	2.019541	2.420803	2.701181	2.966961	3.301273
42	1.302035	1.681952	2.018082	2.418470	2.698066	2.962962	3.295951
43	1.301552	1.681071	2.016692	2.416250	2.695102	2.959157	3.290890
44	1.301090	1.680230	2.015368	2.414134	2.692278	2.955534	3.286072
45	1.300649	1.679427	2.014103	2.412116	2.689585	2.952079	3.281480
46	1.300228	1.678660	2.012896	2.410188	2.687013	2.948781	3.277098
47	1.299825	1.677927	2.011741	2.408345	2.684556	2.945630	3.272912
48	1.299439	1.677224	2.010635	2.406581	2.682204	2.942616	3.268910
49	1.299069	1.676551	2.009575	2.404892	2.679952	2.939730	3.265079
50	1.298714	1.675905	2.008559	2.403272	2.677793	2.936964	3.261409
51	1.298373	1.675285	2.007584	2.401718	2.675722	2.934311	3.257890
52	1.298045	1.674689	2.006647	2.400225	2.673734	2.931765	3.254512
53	1.297730	1.674116	2.005746	2.398790	2.671823	2.929318	3.251268
54	1.297426	1.673565	2.004879	2.397410	2.669985	2.926965	3.248149
55	1.297134	1.673034	2.004045	2.396081	2.668216	2.924701	3.245149
56	1.296853	1.672522	2.003241	2.394801	2.666512	2.922521	3.242261
57	1.296581	1.672029	2.002465	2.393568	2.664870	2.920420	3.239478
58	1.296319	1.671553	2.001717	2.392377	2.663287	2.918394	3.236795
59	1.296066	1.671093	2.000995	2.391229	2.661759	2.916440	3.234207
60	1.295821	1.670649	2.000298	2.390119	2.660283	2.914553	3.231709
61	1.295585	1.670219	1.999624	2.389047	2.658857	2.912729	3.229296
62	1.295356	1.669804	1.998972	2.388011	2.657479	2.910967	3.226964
63	1.295134	1.669402	1.998341	2.387008	2.656145	2.909262	3.224709
64	1.294920	1.669013	1.997730	2.386037	2.654854	2.907613	3.222527
65	1.294712	1.668636	1.997138	2.385097	2.653604	2.906015	3.220414
66	1.294511	1.668271	1.996564	2.384186	2.652394	2.904468	3.218368
67	1.294315	1.667916	1.996008	2.383302	2.651220	2.902968	3.216386
68	1.294126	1.667572	1.995469	2.382446	2.650081	2.901514	3.214463
69	1.293942	1.667239	1.994945	2.381615	2.648977	2.900103	3.212599
70	1.293763	1.666914	1.994437	2.380807	2.647905	2.898734	3.210789
71	1.293589	1.666600	1.993943	2.380024	2.646863	2.897404	3.209032
72	1.293421	1.666294	1.993464	2.379262	2.645852	2.896113	3.207326
73	1.293256	1.665996	1.992997	2.378522	2.644869	2.894857	3.205668
74	1.293097	1.665707	1.992543	2.377802	2.643913	2.893637	3.204056
75	1.292941	1.665425	1.992102	2.377102	2.642983	2.892450	3.202489
76	1.292790	1.665151	1.991673	2.376420	2.642078	2.891295	3.200964
77	1.292643	1.664885	1.991254	2.375757	2.641198	2.890171	3.199480

## DOKUMENTASI





## RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap Muhamad Zen biasa di panggil Zen, dilahirkan di Tanjung Inten pada tanggal 20 Januari 2002, merupakan anak ke dua dari bapak Agus Sugiati dan ibu Tunih Fitriah. Bertempat tinggal di Tanjung Kesuma Kecamatan Purbolinggo Lampung Timur dengan menganut Agama Islam. Peneliti menyelesaikan pendidikan di SDN 3 Tanjng Kesuma pada tahun 2014, kemudian melanjutkan di MTs Ma'arif NU7 Purbolinggo lulus pada tahun 2017, setelah itu melanjutkan pendidikan di SMA Ma'arif NU5 Purbolinggo dan lulus pada tahun 2020, pada tahun 2020 peneliti melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro dengan program studi S1-Perbankan Syariah