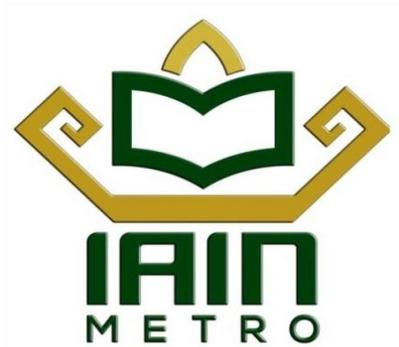


**SKRIPSI**

**PENGARUH APLIKASI CERIA DIGITAL DAN PELAYANAN  
*OFFLINE* TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT  
ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL CABANG KOTAGAJAH**

**Oleh:**

**SILVIA SEPTI MUSLIANA  
NPM. 2003021057**



**Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1447 H / 2025 M**

**PENGARUH APLIKASI CERIA DIGITAL DAN PELAYANAN  
*OFFLINE* TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT  
ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL CABANG KOTAGAJAH**

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

Oleh:

SILVIA SEPTI MUSLIANA  
NPM. 2003021057

Pembimbing : Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom

Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1447 H / 2025 M**



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax.(0725) 47296 Website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id);  
e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

---

**NOTA DINAS**

Nomor :-  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk dimunaqosyah**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Metro  
Di-  
Tempat

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

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : SILVIA SEPTI MUSLIANA  
NPM : 2003021057  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : S1 Perbankan Syariah  
Judul : PENGARUH APLIKASI CERIA DIGITAL DAN PELAYANAN  
Skripsi *OFFLINE* TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT  
ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL CABANG KOTAGAJAH

Sudah disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqosyah . Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

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

Metro, 12 Juni 2025  
Dosen Pembimbing

  
Alfiansyah Lenanda Putra, M.Kom  
NIDN. 2004099501

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH APLIKASI CERIA DIGITAL DAN PELAYANAN  
*OFFLINE* TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT  
ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL CABANG  
KOTAGAJAH

Nama : SILVIA SEPTI MUSLIANA

NPM : 2003021057

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : S1 Perbankan Syariah

## MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk disidangkan dalam sidang munaqosyah Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 12 Juni 2025  
Dosen Pembimbing

  
Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom  
NIDN. 2004099501



KEMENTERIAN AGAMA REPULIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Kl.Hajar Dewantara Kampus15Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Tel.p. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website:www.metrouniv.ac.id E-mail:iaimetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B-1502/In-28.3/0/PP-00.9/07/2025

Skripsi dengan Judul: PENGARUH APLIKASI CERIA DIGITAL DAN PELAYANAN *OFFLINE* TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL CABANG KOTAGAJAH, disusun oleh: SILVIA SEPTI MUSLIANA, NPM: 2003021057, Prodi: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Senin / 23 Juni 2025.

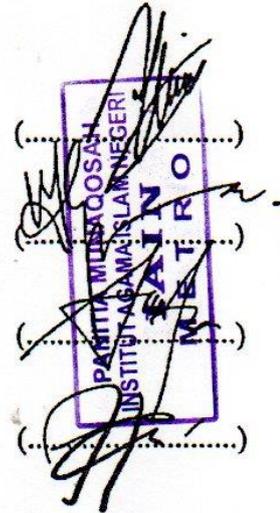
TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom.

Penguji I : Yuyun Yunarti, M.Si.

Penguji II : Ananto Triwibowo, ME.

Sekretaris : Hanna Hilyati Aulia, M.Si.



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Dri Santoso, M.II.  
NIP. 196703161995031001

## ABSTRAK

### PENGARUH APLIKASI CERIA DIGITAL DAN PELAYANAN OFFLINE TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT ASSYAFIIYAH BERKAH NASIONAL CABANG KOTAGAJAH

Oleh :

**SILVIA SEPTI MUSLIANA**  
**NPM. 2003021057**

Perkembangan di dunia perbankan membuat BMT Assyafiiyah Berkah Nasional harus bisa bersaing dalam memberikan pelayanan guna untuk mempertahankan anggotanya dan mencari calon anggota baru. Sehingga BMT Assyafiiyah memberikan layanan digital berupa aplikasi ceria digital dan layanan *offline*/layanan langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh aplikasi ceria digital dan pelayanan *offline* terhadap kepuasan anggotanya.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu jenis penelitian data yang dikumpulkan berupa angka-angka data yang berasal dari angket atau kuisisioner dengan menggunakan skala *likert*. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang merupakan nasabah BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang kotagajah. Data pada penelitian ini diolah dengan *IBM SPSS 22 For windows*. Penelitian ini melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji *paired sample T-test*

Hasil dari penelitian menunjukkan hasil output "*paired sample t-test*" diketahui nilai sig. (2- tailed) adalah sebesar  $0.000 < 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya perbedaan rata-rata hasil pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan offline terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang Kotagajah.

**Kata kunci :** *Aplikasi Ceria Digital, Kepuasan Nasabah, Pelayanan Offline*

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Silvia Septi Musliana  
NPM : 2003021057  
Prodi : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Juni 2025  
Yang menyatakan



Silvia Septi Musliana  
NPM. 2003021057

## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ٥

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5)

“Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. Percaya proses itu yang paling penting karena Allah telah mempersiapkan hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit”

## PERSEMBAHAN

Allhamdullillahi rabbil ‘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. Cinta pertama saya, ayahanda tercinta Alm. Bapak Tobirin. Beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan selama menempuh pendidikan. Kepergianmu membuat penulis mengerti bahwa rindu yang paling menyakitkan adalah merindukan seseorang yang telah tiada, ragamu memang sudah tidak bisa penulis jangkau tapi namamu akan tetap menjadi motivasi terkuat sampai detik ini. Pak, Allhamdullillah kini penulis sudah berada di tahap ini, menyelesaikan tugas akhir walaupun pada akhirnya penulis harus berjuang tertatih sendiri tanpa kau temani. Terimakasih atas segala pengorbanan dan cinta tulus kasih sayang yang diberikan walaupun singkat tapi sangat berarti. Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan menempatkan bapak di tempat yang paling mulia di sisi Allah SWT.
2. Pintu surga saya, ibu Munawaroh seseorang yang biasa saya sebut mamah. Terimakasih atas setiap tetes keringat dalam setiap pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan namun beliau senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya dan memperoleh gelar sarjana. Semoga mamah selalu dalam keadaan sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
3. Kepada ketiga kakak kakakku tersayang. Medi Ikhwanto, Risna Wati, Mita Ristanti. Terimakasih untuk segala bantuan yang diberikan kepada penulis

baik secara pikiran maupun materi dan karena kalian lah penulis lebih semangat dalam menempuh sarjana.

4. Kepada keponakan saya Fanesya, Nauval, Risky, Shakila, Prasetya, Shinta Dan Falisha, terimakasih telah memberi semangat dan dukungan serta selalu menghibur peneliti semasa proses penyelesaian skripsi ini.
5. Kepada bapak Alfiansya Imanda Putra, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing, terimakasih yang sebesar-besarnya atas waktu, kesabaran dan perhatian yang bapak berikan selama proses penulisan skripsi ini. Tanpa bimbingan dan dukungan bapak yang tulus mungkin skripsi ini belum bisa selesai.
6. 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.
7. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya. Maskur Ubaidillah, terimakasih sudah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga waktu maupun materi kepada saya. Terimakasih telah menemani dalam segala hal, mendukung, ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu member keberkehan dalam segala perjalanan hidupmu.
8. Terakhir, terimakasih kepada wanita sederhana yang memiliki impian besar. Namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, yaitu penulis diriku sendiri Silvia Septi Musliana. Terimakasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Berbahagialah selalu dengan dirimu sendiri. Silvi rayakan kehadiranmu sebagai berkah dimana pun kamu menjejakkan kaki. Jangan sia-siakan usaha dan doa yang selalu kamu langitkan. Allah sudah merencanakan dan memberikan porsi terbaik untuk perjalanan hidupmu. Semoga langkah kebaikan selalu menyertaimu, dan semoga Allah selalu meridhai setiap langkahmu serta menjagamu dalam lindungan-Nya Aamiin.

## KATA PENGANTAR

Allhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah menganugerahkan nikmat dan kesehatan sehingga membuka akal pikiran kita untuk menjadi manusia yang lebih baik, serta berkat rahmat dan hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang ditujukan sebagai syarat menyelesaikan pendidikan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN METRO dengan judul “PENGARUH APLIKASI CERIA DIGITAL DAN PELAYANAN *OFFLINE* TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL CABANG KOTAGAJAH”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan Skripsi ini tak akan terwujud apabila tidak adanya bimbingan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Prof. Dr. Ida Umami, M.Pd., Kons., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Metro.
2. Bapak Dr. Dri Santoso, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Anggoro Sugeng, M.Sh.Ec, M.M., selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Bapak Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom selaku Dosen Pembimbing yang tidak pernah lelah dalam memberikan begitu banyak sekali masukan kepada peneliti dan telah ikhlas dalam meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk serta arahan yang sangatlah bermanfaat bagi peneliti.
5. Seluruh dosen dan karyawan Institut Agama Islam Negeri Metro yang telah memberikan cahaya dalam pendidikan dan memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di Institut Agama Islam Negeri Metro.

Semoga Allah Swt selalu melindungi dan memberikan balasan yang baik atas segala kebaikan serta jerih payahnya Amiin, karena tak ada balasan yang dapat peneliti berikan selain do'a serta ucapan terimakasih.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu peneliti mengharapkan kritik maupun saran demi perbaikan selanjutnya dan dapat bermanfaat bagi kita semua.

Metro, Juni 2025  
Peneliti,



Silvia Septi Musliana  
NPM. 2003021057

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ORINILITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
F. Penelitian Relevan.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kepuasan Nasabah .....	13
1. Definisi Kepuasan Nasabah .....	13
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	14
3. Manfaat Kepuasan Nasabah.....	15
4. Pengukur Kepuasan Nasabah.....	16
5. Dimensi Kepuasan Nasabah.....	17
6. Indikator Kepuasan Nasabah.....	18

B. Mobile Banking (Ceria Digital) .....	19
1. Pengertian layanan mobile (ceria digital) .....	19
2. jenis transaksi ceria digital .....	20
3. Indikator mobile BMT (Ceria digital).....	24
C. Kualitas layanan .....	27
1. Definisi Kualitas Layanan .....	27
2. Layanan Langsung/Layanan <i>offline</i> .....	28
3. Indikator layanan langsung/layanan <i>offline</i> .....	28
D. Kerangka Berpikir.....	30
E. Hipotesis Penelitian.....	30

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian .....	34
B. Definisi Operasional Variabel.....	35
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	38
D. Teknik Pengumpulan Data.....	40
E. Instrumen Penelitian.....	41
F. Teknik Analisis Data.....	42

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

A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	48
1. Sejarah Singkat BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah .....	48
2. Visi dan Misi BMT Assyafiiyah Kotagajah .....	49
3. Budaya Organisasi : Ceria .....	50
4. Struktur Organisasi .....	50
B. Hasil Penelitian .....	52
1. Analisis Data .....	52
2. Uji Asumsi Klasik .....	55
3. Uji Hipotesis .....	57
C. Pembahasan.....	61

1. Pengaruh pelayanan aplikasi ceria digital terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah .....	61
2. Pengaruh Pelayanan Offline Terhadap Kepuasan Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah .....	63
3. Perbedaan Pengaruh Pelayanan Aplikasi Ceria digital dan Pelayanan Offline Terhadap Kepuasan Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah .....	65

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	68

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Jumlah Data Nasabah.....	5
2. Tabel 1.2 Penelitian Relevan.....	10
3. Tabel 2.1 Simbol dan keterangan <i>flowchart</i> .....	30
4. Tabel 3.1 Indikator Operasional.....	37
5. Tabel 3.2 Alternatif Jawaban Variabel Penelitian.....	41
6. Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Aplikasi Ceria Digital (X1).....	52
7. Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Aplikasi Pelayanan Offline (X2).....	53
8. Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota (Y).....	54
9. Tabel 4.4 Hasil Uji Reabilitas .....	55
10. Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas .....	56
11. Tabel 4.6 Hasil Uji Homogenitas.....	57
12. Tabel 4.7 Hasil Uji Paired Sample Statistik.....	57
13. Tabel 4.8 Hasil Uji Paired Sample Correlation.....	59
14. Tabel 4.9 Hasil Uji Paired Sample T-Test .....	60

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 Aplikasi Ceria Digital.....	4
2. Gambar 2.1 <i>Flowchart</i> Transfer.....	21
3. Gambar 2.2 <i>Flowchart</i> Informasi Saldo dan Mutasi Rekening .....	22
4. Gambar 2.3 <i>Flowchart</i> Pembayaran .....	23
5. Gambar 2.4 <i>Flowchart</i> Topup.....	23
6. Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	30
7. Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT Assyafiiyah .....	51

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi (SK)
2. Outline
3. Alat Pengumpulan Data
4. Surat Research
5. Surat Balasan Izin Research
6. Surat Izin Prasurevey
7. Surat Tugas
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Surat Keterangan Lulus Uji Plagiasi Turnitin
10. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
11. Foto-foto Penelitian
12. Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah strategi bisnis dunia usaha termasuk di sektor perbankan dengan menempatkan teknologi informasi sebagai unsur utama dalam proses produksi atau pemberian jasa. Perkembangan teknologi di Indonesia mempunyai potensi yang sangat pesat dan telah memberikan perubahan kepada tatanan kehidupan di masyarakat. Era industri 4.0 melibatkan perubahan yang fundamental dalam semua kegiatan. Perkembangan industri dan kehidupan manusia saat ini dipacu oleh penggunaan teknologi digital dan internet.<sup>1</sup>

Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ataupun perbankan syariah, saat ini tengah berlomba-lomba dalam mengembangkan teknologi finansialnya dibidang pelayanan. Terdapat dua jenis LKS di Indonesia, yaitu LKS Bank dan Non-Bank. BMT sendiri atau Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) adalah organisasi mikro bagi hasil yang membentuk miniatur perusahaan mandiri yang cukup berperan memperlancar gerak roda perekonomian. BMT berperan mengelola sumber dana berupa zakat, infaq, shodaqoh serta mengelola dana yang dihimpun dengan tujuan komersil. Dalam bahasa arab BMT

---

<sup>1</sup> Risna Ardianto et al., "Transformasi Digital Dan Antisipasi Perubahan Ekonomi Global Dalam Dunia Perbankan," *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin* 2, no. 1 (2024): 80–88.

mengandung arti Baitul Maal Wat Tanwil, yaitu organisasi moneter yang tugasnya bergantung pada standar syariah dan koperasi.<sup>2</sup>

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang mengatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang di peroleh tidak memenuhi harapan nasabah.<sup>3</sup> Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan BMT, Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui dua sarana, yaitu melalui pelayanan *offline* dan pelayanan online melalui *mobile* BMT.

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur dalam suatu perusahaan yang sangat penting karna akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Oleh karena hal itu bank di tuntutan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya. Kepuasan dapat ditentukan dengan memperbanding apa yang diharapkan nasabah dengan yang mereka dapatkan. Jika hasilnya lebih tinggi dari yang diharapkan, nasabah puas. Dan sebaliknya, nasabah akan merasa tidak puas jika kurang dari apa yang diharapkan.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Krisna Sudjana and Rizkison Rizkison, "Peran Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Dalam Mewujudkan Ekonomi Syariah Yang Kompetitif," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 6, no. 2 (2020): 175.

<sup>3</sup> Aspizain Caniago, "Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Lentera Bisnis* 11, no. 3 (2022): 219.

<sup>4</sup> Tri Wahyuningtyas And Hilda Sanjayawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Minat Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Produk Tabungan Islamic Banking (Ib) Hasanah Di KCP BNI Syariah Kepanjen," *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam* 2, no. 1 (2022): 18–27.

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)

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 berkualitas serta sikap yang baik kepada pelanggan atau nasabah yang memerlukan bantuan atau informasi tanpa memandang siapapun nasabah tersebut.

Penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash pada BMT disebut aplikasi ceria digital. BMT Assyafiyah berkah nasional memiliki aplikasi semacam m-banking yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi keuangan secara elektronik seperti pembayaran tagihan mengajukan pembiayaan, transfer ke Bank, dan transaksi online lainnya. Bapak Musbikhin menjelaskan bahwa aplikasi ceria digital mulai dapat digunakan bulan Januari tahun 2019. Salah satu kelebihan dan kemudahan dari aplikasi ceria digital adalah bagi yang ingin melakukan pembiayaan, kini tidak perlu lagi ke kantor cabang terdekat, cukup melalui fitur pengajuan online di aplikasi ceria digital, sehingga lebih efisien dari segi

waktu dan biaya karena anggota dapat mengakses aplikasi ini dimana dan kapan saja sehingga nasabah tidak perlu pergi ke BMT untuk dapat melakukan transaksi.

**Gambar 1.1**  
**Aplikasi Ceria Digital**



Pelayanan aplikasi *mobile* BMT pada BMT Assyafiyah berkah nasional bernama aplikasi ceria digital yang menyediakan banyak fitur, pada Gambar 1.1 dimana salah satunya ada fitur pembayaran, nasabah bisa melakukan pembayaran apapun pada aplikasi ceria digital contohnya seperti ingin melakukan pembiayaan produk tabungan yang nasabah ambil, mengingat dari hasil pra survey pada pihak BMT banyak anggota yang mengambil produk tabungan hampir 40% anggota, pengguna aplikasi ceria digital ini umumnya adalah anggota nasabah dengan profesi seperti pedagang dan petani yang berusia 20 tahun ke atas jadi fitur pembayaran pada aplikasi ceria digital dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi, tanpa perlu datang ke BMT secara langsung.

Layanan langsung atau layanan *offline* terhadap nasabah adalah salah satu tolak ukur keberhasilan suatu Bank dalam membangun persepsi nasabah yang bergantung pada rasa puas nasabah terhadap layanan Bank.<sup>5</sup> Layanan *offline* yang diberikan para staf BMT Assyafiiyah kepada para anggota juga tidak kalah pentingnya dimana para staf mampu untuk membantu para anggota dan memberikan layanan yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan psikologis antara produsen dan konsumen.

Kegiatan operasionalnya BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang Kotagajah mengalami perubahan grafik pada masa pandemi hingga saat ini dibuktikan dengan bertambahnya jumlah nasabah pada masa pandemi serta kembali menurun setelah masa pandemi berakhir. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Data Nasabah**

Jenis Nasabah Menabung	Tahun			
	2020	2021	2022	2023
Nasabah Ceria Digital	1.162	1.176	2.196	1.789
Nasabah <i>Offline</i>	3.332	4.333	4.925	5.570

Sumber: BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah<sup>6</sup>

Dari Tabel 1.1 dapat kita lihat bahwa jumlah nasabah hasil wawancara prasurvei terhadap pihak BMT, Nasabah BMT yang menggunakan aplikasi ceria digital pada tahun 2020 tercatat ad 1.162, 2021 ada 1.176 nasabah, tahun 2022 sebanyak 2.196, tahun 2023 sebanyak 1.789, pada 4 tahun terakhir

<sup>5</sup> Eka Putiana and Ali Imron, "Pengaruh Kepercayaan Anggota , Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Anggota," jurnal manuhara1, no. 3 (2023).

<sup>6</sup> Bapak Ahmad Musbikhin, Pimpinan cabang BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah, wawancara tanggal 24 April 2024 pukul 09.00

nasabah BMT yang menggunakan aplikasi ceria digital justru menurun pada tahun 2023, hal tersebut karena perkembangan zaman yang semakin cepat ke arah digitalisasi nyatanya belum mampu dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh para nasabah.

Nasabah BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kotagajah cenderung tidak menggunakan aplikasi ceria digital karena untuk menggunakan aplikasi ceria digital diperlukan registrasi terlebih dahulu yang mana terlalu rumit regulasi penggunaannya untuk diikuti oleh para nasabah, terutama nasabah dengan umur diatas 40 tahun dan nasabah yang tidak menggunakan smartfone. Nasabah pada usia tersebut lebih suka datang langsung ke kantor cabang BMT dan di layani oleh karyawan atau karyawan yang mendatangi nasabah dari rumah kerumah Hal tersebut dapat dilihat dari tabel 1.1 yang merupakan hasil survei yang peneliti lakukan dengan pihak BMT dimana hasil data menunjukkan perbedaan yang sangat signifikan antara nasabah *online* dan nasabah *offline*.

Hasil dari *pra-survey* melalui wawancara kepada 2 anggota nasabah BMT Assyafiiyah berkah nasional yang menggunakan aplikasi ceria digital yaitu bapak Bakrie beliau menuturkan bahwa dengan adanya aplikasi ini beliau merasa sangat terbantu sehingga dapat melakukan transaksi keuangan seperti cek saldo, transfer sesama pembelian pulsa handphone dan transaksi keuangan lainnya yang tersedia pada layanana aplikasi ceria digital.<sup>7</sup> Kemudian peneliti juga melakukan wawancara pada salah satu nasabah BMT

---

<sup>7</sup> Bapak Bakrie, Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah, wawancara tanggal 08 Juni 2024 pukul 10.00

Assyafiiyah berkah nasional yang menjadi nasabah *offline* karna tidak menggunakan aplikasi ceria digital, yaitu ibu Nurjanah beliau menuturkan bahwa adanya aplikasi ceria digital tidak berpengaruh karena beliau tidak paham menggunakan handphone apalagi melakukan transaksi online menggunakan aplikasi ceria digital beliau lebih puas datang langsung ke BMT dan dilayani oleh para staf BMT.<sup>8</sup>

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik tersebut sebagai judul dalam penelitian ini “Pengaruh Aplikasi Ceria Digital dan Pelayanan *Offline* Terhadap Kepuasan Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas, maka penulis menemukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengamatan kurangnya pemahaman nasabah terhadap perkembangan teknologi membuat pelayanan aplikasi ceria digital masih kurang diminati
2. Pelayanan aplikasi ceria digital pada BMT assyafiiyah berkah nasional mengalami penurunan pada tahun 2023
3. Terlalu rumitnya regulasi BMT Assyafiiyah Berkah Nasional terhadap nasabah yang ingin menggunakan aplikasi ceria digital.

---

<sup>8</sup> Ibu Nurjanah, Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah, wawancara tanggal 10 Juni 2024 pukul 10.00

### C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak meluas dan fokus pada permasalahan yang akan dibahas dan mencapai hal yang diharapkan peneliti akan membatasi penelitian ini sebagai berikut:

1. Anggota belum memaksimalkan penggunaan aplikasi ceria digital pada BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang Kotagajah.
2. Anggota masih kurang puas dalam menggunakan layanan aplikasi ceria digital pada BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang Kotagajah.
3. Anggota lebih memilih pelayanan offline dibandingkan pelayanan aplikasi ceria digital terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang Kotagajah.

### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh antara pelayanan aplikasi ceria digital terhadap kepuasan nasabah?
2. Bagaimana pengaruh antara pelayanan *offline* terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah terdapat pengaruh perbedaan yang signifikan antara pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan *offline* terhadap kepuasan nasabah?

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

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh antara pelayanan aplikasi ceria digital terhadap kepuasan nasabah?
- b. Untuk mengetahui pengaruh antara pelayanan *offline* terhadap kepuasan nasabah?
- c. Untuk mengetahui pengaruh perbedaan yang signifikan antara pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan *offline* terhadap kepuasan nasabah?

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta wawasan terhadap bagaimana hasil pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan *offline* terhadap kepuasan anggota nasabah BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang Kotagajah.

- b. Manfaat Praktis

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

- 2) Bagi masyarakat umum khususnya nasabah diharapkan penelitian ini berguna sebagai sarana informasi tentang bagaimana hasil pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan *offline* terhadap kepuasan anggota nasabah BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang Kotagajah.

#### F. Penelitian Relevan

Penelitian relevan merupakan penelitian yang sudah dilakukan oleh seseorang dan mendapatkan hasil yang valid sesuai dengan judul dan tujuan peneliti. Penelitian relevan memuat uraian secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang akan dikaji.

Peneliti mengemukakan dan menunjukkan dengan tegas bahwa masalah yang akan dibahas belum pernah diteliti atau berbeda dengan penelitian sebelumnya. Ada beberapa penelitian relevan yang di ambil adalah sebagai berikut.

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

No	Judul Penelitian	Tempat Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh layanan <i>webform</i> Bank syariah Indonesia, layanan mobile banking dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada mahasiswa	Mahasiswa perguruan tinggi di ponorogo	Bahwa layanan <i>webform</i> Bank syariah Indonesia, layanan mobile banking, dan kepercayaan berpengaruh positif baik secara parsial maupun	Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang kepuasan nasabah	Perbedaan dari penelitian ini yaitu terdapat perbedaan tempat penelitian serta variable fokus penelitian

No	Judul Penelitian	Tempat Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	perguruan tinggi di Ponogo) (Skripsi Magfiratul Isnaini Rahmah 2023)		simultan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa perguruan tinggi di Ponogoro		
2	Pengaruh layanan <i>mobile banking</i> dan <i>automatic teller machine</i> (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI KCP Tanggerang Parakan (Skripsi Dinis Muhammad 2022)	Bank BSI KCP Tanggerang Parakan	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa layanan <i>mobile banking</i> dan <i>automatic teller machine</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah	Persamaan kedua penelitian ini yaitu terdapat pada variable Y yaitu sama-sama tentang kepuasan nasabah	Perbedaan dari penelitian ini yaitu terdapat perbedaan tempat penelitian serta variable fokus penelitian
3	Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah (studi pada PT. Bank syariah Indonesia Cabang Takengon) (Skripsi Zikri Sahadat 2021)	PT. Bank syariah Indonesia Cabang Takengon	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwasannya kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah	Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang kepuasan nasabah	Perbedaan dari penelitian ini yaitu terdapat perbedaan tempat penelitian serta variable fokus penelitian
4.	Penerapan aplikasi <i>ceria digital</i> terhadap kepuasan anggota BMT	BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwasannya penerapan	Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas	Perbedaan dari penelitian ini yaitu terdapat

No	Judul Penelitian	Tempat Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	assyafiiyah berkah nasional cabang purbolinggo(Skr ipsi Muhammad Zen 2024)	purbolinggo	aplikasi ceria digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	tentang ceria digital dan kepuasan nasabah	perbedaan tempat penelitian serta hanya terdapat 2 variabel pada penelitian terdahulu

Dari Table 1.2 di atas dapat ditarik kesimpulan adanya pengaruh layanan terhadap kepuasan khususnya pada pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan kinerja karyawan. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti pengaruh pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan *offline* terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang kotagajah.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

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

##### **1. Definisi Kepuasan Nasabah**

Tujuan utama perusahaan yang bergerak di industri perbankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabah secara kualitas dan kuantitas. Kualitas mengacu pada nasabah yang produktif dan dapat mendatangkan keuntungan bagi bank. Namun, dari segi kuantitas, hal ini berarti jumlah pelanggan meningkat secara signifikan dari waktu ke waktu.

Menurut Kotler menyatakan bahwa kepuasan nasabah yaitu tingkat kepuasan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Nasabah yang puas atau rasa puas yang terbentuk tidak hanya akan berdampak pada perilaku saat ini, tetapi juga berdampak pada perilaku dan sikap pada masa mendatang. Komitmen jangka panjang dan loyalitas dapat terbentuk jika pelanggan puas secara terus menerus atas produk atau jasa yang diterima.<sup>1</sup>

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah dimana suatu produk memenuhi harapan pelanggan, jika pelanggan puas kepuasan tersebut tidak hanya akan mempengaruhi perilaku saat ini tetapi juga perilaku dan sikap di masa depan ketika pelanggan

---

<sup>1</sup> Khamdan Rifa'i, "Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction); Membangun Loyalitas Pelanggan," *Zifatama publisher* (2019): 1–191.

secara konsisten puas dengan produk atau layanan yang ditawarkan maka itu akan menciptakan komitmen dan loyalitas jangka panjang.

Kepuasan memiliki hubungan antara harapan pelanggan dan kinerja yang dirasakan. Jika kinerja jauh di bawah ekspektasi, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi, maka pelanggan akan merasa puas dan jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas, puas, dan puas terhadap produk atau jasa yang ditawarkan tersebut. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada banyak aspek penting seperti menciptakan loyalitas pelanggan/*customer*, meningkatkan reputasi perusahaan, mengurangi elastisitas harga, mengurangi biaya transaksi di masa depan, dan meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan. Fakta bahwa mendapatkan pelanggan memerlukan biaya yang jauh lebih besar dibandingkan mempertahankan pelanggan juga menyebabkan meningkatnya perhatian terhadap kepuasan pelanggan.<sup>2</sup>

## **2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah ada beberapa faktor yaitu :

- a. Kualitas produk, ada 6 elemen dari kualitas produk yaitu, kinerja, daya tahan, fitur, reabilitas, estetika dan penampilan produk. Nasabah akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

---

<sup>2</sup> Rizal Zulkarnain and Agus David Ramdanyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening," Jurnal manajemen dan bisnis 12, no.2 (2020).

- b. Harga, merupakan suatu nilai yang ditukarkan oleh pelanggan atau konsumen yang menggunakan produk atau jasa tersebut yang memiliki manfaat. Harga juga merupakan salah satu faktor penentu konsumen dalam mengambil suatu keputusan pembelian.
- c. Kualitas Pelayanan, kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Nasabah akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- d. Faktor Emosional, nasabah akan merasa puas akan sebuah produk atau jasa yang dibelinya terlihat dari rasa bangga, percaya diri, symbol sukses ketika mereka menggunakan produk dengan merek ternama sehingga nasabah akan menilai serta memperluas pembelian.
- e. Kemudahan, pada dasarnya kepuasan konsumen akan tercipta apabila adanya kemudahan, kenyamanan, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan jasa yang akan diterimanya.<sup>3</sup>

### **3. Manfaat Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Menurut Tjiptono manfaat kepuasan pelanggan adalah:<sup>4</sup>

- a. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang

---

<sup>3</sup> Putri Kurniawati, Citra, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan, (Sulawesi selatan: Global-RCI, 2017). 78-79

<sup>4</sup> Nirwana Br Bangun Januardin, Jarunjung Hutagaol, Kepuasan Pelanggan, (Medan: Unpri Press 2017). 23.

- c. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
- d. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan
- e. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan
- f. Laba yang diperoleh menjadi meningkat

Manfaat kepuasan pelanggan adalah sebuah rasa yang muncul dari seorang nasabah yaitu meliputi rasa senang maupun rasa kecewa setelah membandingkan antara kesan dan hasil dari sebuah produk maupun jasa yang dapat menimbulkan manfaat yang dirasakan seorang individu.

#### **4. Pengukur Kepuasan Nasabah**

Beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan nasabah, yaitu :

- a. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para konsumennya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan pelanggan. Dengan adanya sistem ini perusahaan dengan mudah melihat kelemahan produk yang mereka sediakan lewat keluhan, saran, dan kritik yang diberikan pelanggan sehingga layanan yang mereka berikan dapat diperbaiki.

- b. Survei kepuasan konsumen

Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan sekaligus juga

memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap konsumen.

c. Pembeli bayangan

Suatu perusahaan juga perlu tahu apa saja yang menjadi keunggulan dan kelemahan jenis pelayanan mereka dibandingkan oleh pesaingnya. Untuk mengetahuinya suatu perusahaan menyuruh orang-orang tertentu untuk membeli perusahaan lain. Sehingga muncul informasi dan dapat membandingkan keunggulan dan kelemahan pelayanan mereka di perusahaan lain.<sup>5</sup>

## 5. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler & Keller Terdapat lima dimensi yang menyangkut kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:<sup>6</sup>

- a. Tetap setia. Pelanggan yang terpuaskan cenderung akan menjadi setia dan loyal.
- b. Membeli produk yang ditawarkan. Keinginan untuk membeli produk atau yang lainnya karena adanya keinginan untuk mengulang pembelian yang baik dan menghindari pengalaman pembelian yang buruk
- c. Merekomendasikan produk. Yaitu mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif. Hal ini dapat berupa rekomendasi kepada calon pelanggan yang lain dan mengatakan hal-hal baik mengenai produk dan perusahaan yang menyediakan produk.

---

<sup>5</sup> Luiz Egon Richter, Augusto Carlos, and De Menezes Beber, "Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan." (Surabaya 2019) : 88-89.

<sup>6</sup> Nirwana Br Bangun Januardin, Jarunjung Hutagaol, Kepuasan Pelanggan, Medan: Unpri Press, (2017) 13-14.

- d. Bersedia Membayar Lebih. Pelanggan cenderung menggunakan harga sebagai patokan kepuasan. Ketika harga lebih tinggi, pelanggan cenderung berfikir kualitas menjadi lebih tinggi juga.
- e. Memberi Masukan. Walaupun kepuasan sudah tercapai, pelanggan selalu menginginkan yang lebih lagi. Maka pelanggan akan memberikan masukan atau saran agar keinginan mereka dapat tercapai

## **6. Indikator Kepuasan Nasabah**

Tidak ada satupun ukuran tunggal/terbaik mengenai kepuasan nasabah yang disepakati secara universal. Karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk dan setiap pelanggan menggunakannya secara berbeda, dan bicara secara berbeda. Pada umumnya program kepuasan memiliki beberapa indikator yaitu:

- a. Kesesuaian harapan. Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan nasabah adalah langsung menanyakan kepada nasabah seberapa puas mereka dengan produk atau jasa tertentu. Biasanya, ada dua bagian dalam proses pengukurannya. Pertama, mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap produk atau jasa perusahaan tersebut. Kedua, menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan nasabah keseluruhan terhadap barang atau jasa pada produk pesaing.
- b. Minat berkunjung kembali. Kepuasan nasabah diukur secara behavioral dengan cara menanyakan apakah nasabah akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

- c. Kesiediaan merekomendasikan (*willingness to recommend*). Kesiediaan nasabah untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.<sup>7</sup>

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

### **1. Pengertian Layanan *Mobile* (Ceria Digital)**

*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. Layanan *mobile* yang disediakan oleh lembaga keuangan kepada pengguna untuk melakukan transaksi perbankan sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna untuk memanfaatkan layanan *mobile*. Tujuan penggunaan layanan *mobile* adalah agar pengguna *mobile* lebih mudah, aman, efektif dan efisien, layanan *mobile* memudahkan penggunaannya dalam melakukan transaksi dan dapat diakses kapan saja melalui jaringan internet yang mudah melalui telepon seluler atau SMS.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Luiz Egon Richter, Augusto Carlos, and De Menezes Beber, "Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan." (Surabaya 2019) : 92

<sup>8</sup> Garini Kartika et al., "Optimalisasi Kepuasan Nasabah Mobile Syariah Banking Di Masa Pandemi Covid-19," Jurnal manajerial 09, no. 2 (2022).

Layanan yang terdapat pada *mobile* antara lain yaitu pembayaran, transfer, dan lain sebagainya. Penggunaan layanan *mobile* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan *mobile* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke Bank tanpa harus datang langsung ke Bank.

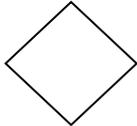
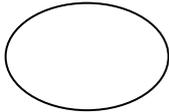
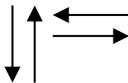
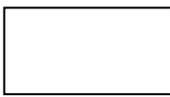
## **2. Jenis Transaksi Ceria digital**

Jenis-jenis layanan perbankan syariah yang terdapat pada m-banking relatif sama dengan internet banking, yaitu:

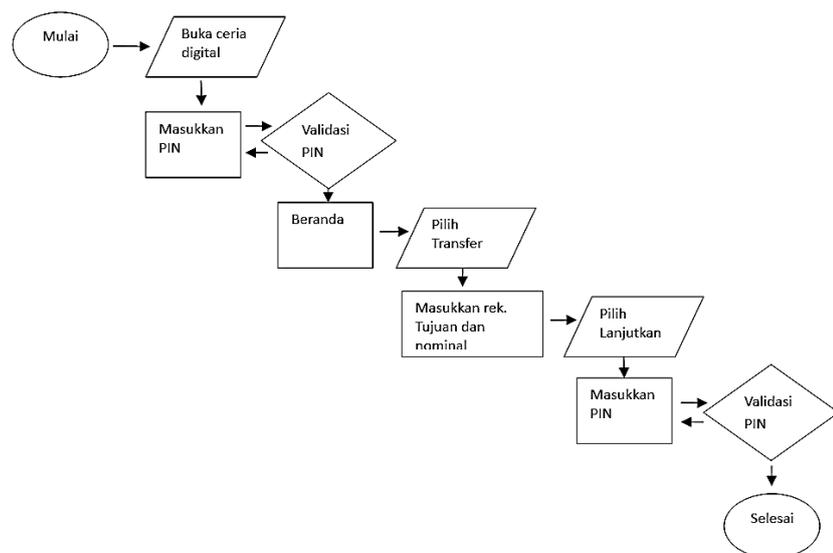
- a. Transfer dana antara rekening atau ke lembaga keuangan lain
- b. Informasi saldo dan mutasi rekening.
- c. Pembayaran tagihan seperti asuransi, zakat, angsuran, dan lain-lain.
- d. Topup, mulai dari E-Wallet, Pulsa, hingga Voucher Game.

Aplikasi Ceria Digital saat ini sudah dapat melakukan banyak hal, seperti transfer, informasi saldo, pembayaran dan pembelian tetapi masih akan dapat berkembang jauh lagi di waktu mendatang. Adapun untuk menggambarkan jenis transaksi peneliti menggunakan *flowchart*, yaitu penggambaran secara grafik dari langkah-langkah dan urutan prosedur dari suatu program agar memudahkan menggunakan ceria digital.

**Tabel 2.1**  
**Simbol dan keterangan *flowchart***

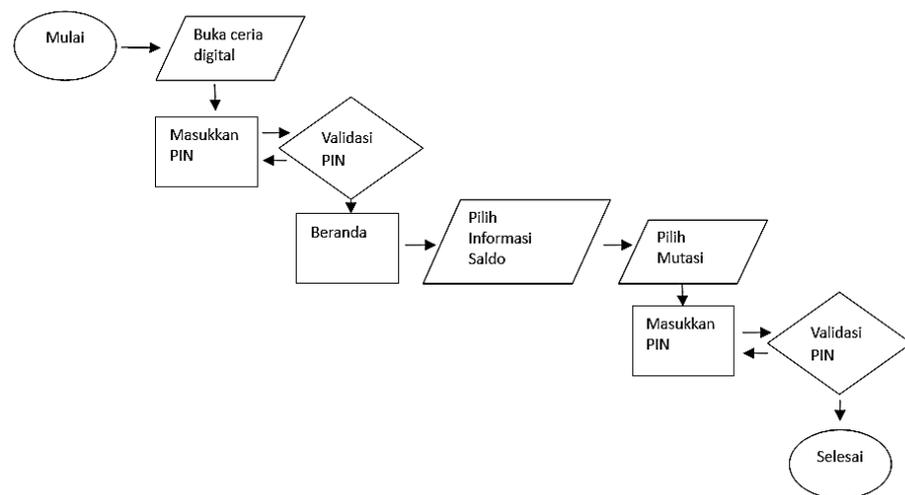
No	Simbol	Keterangan
1		Mempresentasikan pemilihan prosedur berdasarkan kondisi yang ada.
		Awal atau akhir dari sebuah proses.
		Menghubungckan langkah - langkah dalam suatu procedure.
		Input atau output data dan informasi
		Pengolahan data terstruktur dilakukan oleh computer

**Gambar 2.1**  
***Flowchart* Transfer**



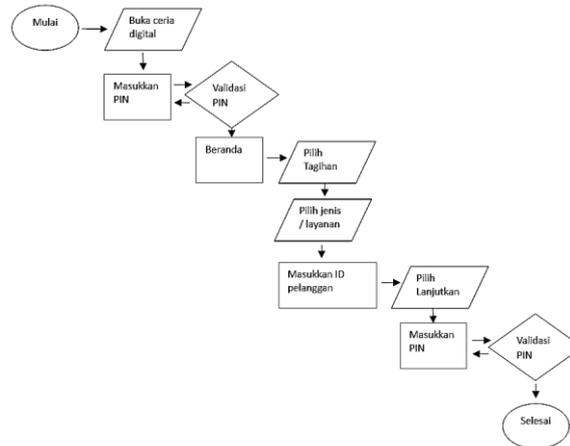
*Flowchart* transfer sesama (Gambar 2.1), menggambarkan pengguna dapat memulai dengan membuka ceria digital dan masukan PIN/password. Sistem akan mengecek PIN/Password, jika benar halaman utama menu muncul, pilih cek saldo pada bagian menu, lalu pilih metode transfer, masukan no. rekening penerima dan jumlah transfer, lanjutkan proses input PIN, jika benar maka proses transfer sesama sukses/berhasil.

**Gambar 2.2**  
***Flowchart* Informasi Saldo dan Mutasi Rekening**



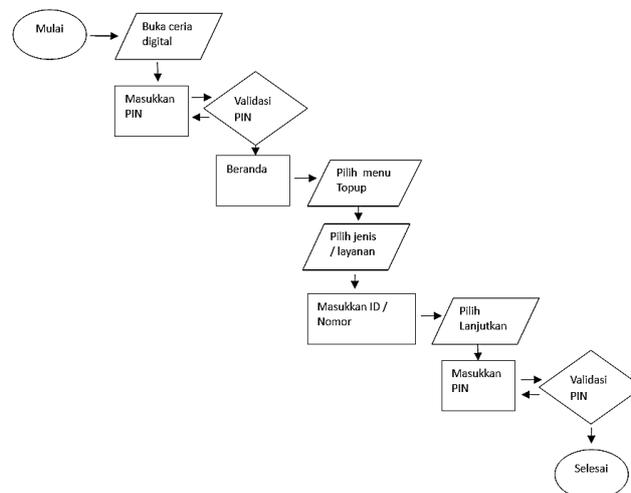
*Flowchart* Informasi saldo dan mutasi rekening (Gambar 2.2), menggambarkan pengguna dapat memulai dengan membuka ceria digital dan masukan PIN/password. Sistem akan mengecek PIN/Password, jika benar halaman utama menu muncul, pilih cek saldo maka informasi saldo muncul dan selesai.

**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.

**Gambar 2.4**  
**Flowchart Topup**



Topup 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.<sup>9</sup>

### 3. Indikator *Mobile BMT* (Ceria Digital)

Menurut davis dalam teori TAM terdapat dua faktor utama dalam sebuah penerimaan teknologi oleh pengguna. Dalam penelitian ini mengambil teori TAM untuk mengukur penggunaan pada aplikasi mobile BMT melalui persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan sebagai berikut:<sup>10</sup>

#### a. Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan penggunaan adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi dapat digunakan dengan mudah. Faktor-faktor yang dapat diukur dalam persepsi kemudahan penggunaan antara lain:

##### 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 yang terdapat dalam aplikasi dibuat semudah mungkin, sehingga pengguna tidak kesulitan dalam menggunakannya.

---

<sup>9</sup> Indra Ava Dianta, S, Kom., M.T, "*Logika dan Algoritma Untuk Merancang Aplikasi Komputer*, (Semarang Universitas STEKOM, 2021), 11-13

<sup>10</sup> Soetam Rizky Wicaksono, "Teori Dasar Technology Acceptance Model" (Malang: CV. Seribu Bintang, 2022), 33.

## 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

Persepsi kemanfaatan adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi dapat membantu setiap individu untuk melakukan tugas-tugas mereka dan mencapai tujuan. Faktor-faktor yang dapat diukur dalam persepsi kegunaan antara lain:

### 1) Efektivitas teknologi

Efektivitas teknologi mengacu pada persepsi individu tentang sejauh mana teknologi efektif dalam memenuhi kebutuhan

pengguna. Aplikasi cerai 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 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 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 *mobile BMT* hadir dengan tujuan memudahkan pengguna atau anggota BMT Assyafiiyah seperti melakukan pengecekan saldo, dan dilengkapi fitur transaksi transfer, pembelian dan pembayaran didalamnya.

## C. Kualitas Layanan

### 1. Definisi Kualitas Layanan

Pengertian kualitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tingkat baik buruknya sesuatu hal, kadar, derajat, atau taraf, mutu. Selaras dengan pengertian tersebut, menurut Crosby dalam Nasution, kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan.<sup>11</sup> Definisi tersebut mengonfirmasikan bahwa dalam suatu kualitas ada sebuah ukuran atau takaran tertentu yang dijadikan acuan bagi sebuah produk jasa. Kualitas sesuatu produk ditentukan dari tolok ukur tersebut. Dikatakan berkualitas apabila telah sesuai atau mencapai ukuran dimaksud, tapi jika tidak sesuai berarti produk tersebut kurang atau tidak berkualitas.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah Sebagai alat ukur seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai harapan dengan harapan pelanggan atau tidak. Definisi kualitas pelayanan berfokus pada ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan pelanggan dengan upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

---

<sup>11</sup> Akhmad Darma Putera and Juhriyansyah Dalle, "Nasabah Penabung Aktif PT Bank Bukopin Cabang," *Jurnal bisnis dan pembangunan* 10, no. 2 (2021).

## 2. Layanan Langsung/Layanan *offline*

Pelayanan sering dipandang sebagai fenomena yang rumit. Pelayanan kepada pelanggan merupakan salah satu unsur terpenting dalam komunikasi pemasaran yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan hubungan psikologis antara produsen dan konsumen.<sup>12</sup> Pada dasarnya jasa tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Anggota yang tidak puas perlu diperhatikan dan dicarikan jalan penyelesaian masalah yang dihadapinya. Biasanya anggota tidak puas akan langsung menceritakannya kepada orang lain sebagai ungkapan kekesalannya atau sebagai komplain ketidak puasannya. Ketidak puasan bisa semakin besar apabila pelanggan yang mengeluh merasa keluhanya tidak diselesaikan dengan cepat dan tepat.

## 3. Indikator Layanan Langsung/Layanan *offline*

Pelayanan staf atau pelayanan langsung pihak Bank kepada anggota nasabah sangatlah penting dimana para staf mampu untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan beberapa cara, yaitu meliputi<sup>13</sup>:

- a. Ketanggapan (*responsiveness*) dapat berarti tingkat respon, inisiatif, dan kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan kesigapan serta kesabaran penanganan dalam proses konsumsi jasa.

---

<sup>12</sup> Putri Kurniawati, Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan, (Bandung, grup CV widiana bhakti persada, 2017) 13-14.

<sup>13</sup> Luiz Egon Richter, Augusto Carlos, and De Menezes Beber, "Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan." (Surabaya 2019) :63-64

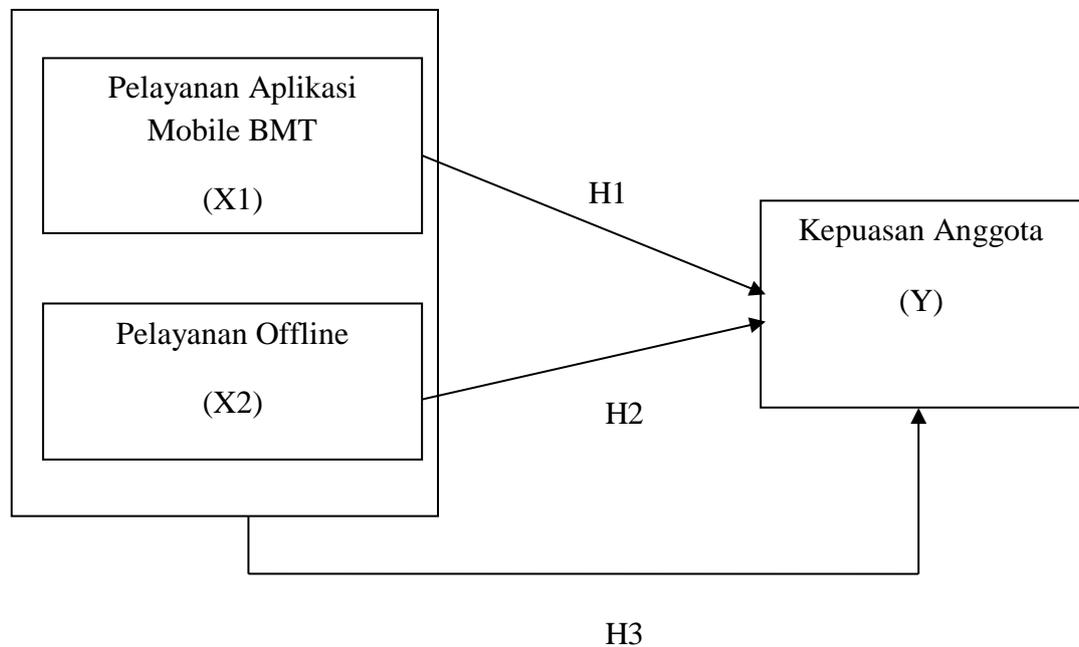
- b. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya: menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- c. Jaminan dan kepastian (*assurance*) merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing.
- d. Berwujud (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.
- e. Empati (*emphaty*) yaitu, memberikan perhatian yang tulus bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup>Luiz Egon Richter, Augusto Carlos, and De Menezes Beber," Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan." (Surabaya 2019) :63-64

## D. Kerangka Berpikir

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



## E. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono, hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan fakta-fakta.<sup>15</sup>

Atas dasar penelitian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara yang harus diuji kebenarannya. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Pelayanan aplikasi mobile BMT (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota(Y)

<sup>15</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif" (Bandung: Alfabeta, 2022). 99

## 1. Pelayanan Aplikasi Ceria digital Berpengaruh Terhadap Kepuasan

Kualitas pelayanan menurut Crosby dalam Nasution, kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Definisi tersebut mengonfirmasikan bahwa dalam suatu kualitas pelayanan ada sebuah ukuran atau takaran tertentu yang dijadikan acuan bagi sebuah produk jasa. Penelitian yang dilakukan oleh Dinis Muhammad Alfarizi pelayanan sangat bermanfaat dan penting bagi kepuasan nasabah karna dengan adanya produk dan pelayanan yang ditawarkan maka akan menciptakan komitmen dan loyalitas jangka panjang. Semakin baik pelayanan itu maka semakin tinggi pula kepuasan seseorang untuk menggunakan aplikasi tersebut. Terkait dengan hal tersebut pertama dalam penelitian ini adalah :

Ho<sup>1</sup> : Tidak terdapat pengaruh langsung antara pelayanan aplikasi ceria digital terhadap kepuasan anggota

Ha<sup>1</sup> : Terdapat pengaruh langsung antara pelayanan aplikasi ceria digital terhadap kepuasan anggota.

## 2. Pelayanan Offline Berpengaruh Terhadap Kepuasan

Pelayanan kepada pelanggan merupakan salah satu unsur terpenting dalam komunikasi pemasaran yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan hubungan psikologis antara produsen dan konsumen. Maka dari itu pelayanan staf atau pelayanan langsung pihak Bank kepada anggota nasabah sangatlah penting dimana para staf mampu untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan. Penelitian terdahulu

yang dilakukan oleh Zikri Sahadat menemukan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan langsung dengan kepuasan. Terkait dengan hal tersebut hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

Ho<sub>2</sub> : Tidak terdapat pengaruh langsung antara pelayanan *offline* terhadap kepuasan anggota

Ha<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh langsung antara pelayanan *offline* terhadap kepuasan anggota

### **3. Pelayanan Aplikasi Ceria digital dan Pelayanan *Offline* Berpengaruh Terhadap Kepuasan.**

Layanan aplikasi ceria digital dan layanan *offline* terhadap nasabah adalah salah satu tolak ukur keberhasilan suatu Bank dalam membangun persepsi nasabah yang bergantung pada kepuasan nasabah terhadap layanan Bank. Kepuasan nasabah yang diberikan BMT akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan BMT, Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui dua sarana, yaitu melalui pelayanan *offline* dan pelayanan online melalui *mobile* BMT. Penelitian yang dilakukan oleh Dinis Muhammad Alfarizi dan Zikri Sahadat pelayanan sangat bermanfaat dan penting bagi kepuasan nasabah karna dengan adanya produk dan pelayanan yang ditawarkan maka akan menciptakan komitmen dan loyalitas jangka panjang. Terkait dengan hal tersebut hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

Ho<sup>3</sup> : Tidak terdapat perbedaan langsung antara pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan *offline* terhadap kepuasan anggota

Ha<sup>3</sup> : Terdapat perbedaan langsung antara pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan *offline* kepuasan anggota

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Melalui penelitian ini akan dianalisis mengenai pengaruh pelayan aplikasi ceria digital dan pelayanan *offline* terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah. Selain itu juga dilakukan pendekatan survey dalam penelitian ini dengan maksud cara membandingkan dengan standard yang sudah dipilih dan atau ditentukan.

Penelitian deskriptif kuantitatif adalah pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka.<sup>1</sup> Penelitian yang dalam proses pelaksanaan penelitiannya banyak menggunakan angka-angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran, sampai pada hasil atau penarikan kesimpulannya. Penelitian deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menguraikan atau menggambarkan tentang sifat-sifat (karakteristik) dari suatu keadaan atau objek penelitian yang sudah disebutkan. Hasilnya kemudian dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

Sifat penelitian ini adalah *explanatory research*, yaitu merupakan penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang

---

<sup>1</sup> Dr. H. M. Sulaeman Jajuli, MEI, "Metode Penelitian Ekonomi Islam Step By Step Menulis Laporan Penelitian, (Serang banten: Media Madani 2020).111-112.

diteliti serta hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Penjelasan kedudukan variabel-variabel tersebut dilakukan melalui pengujian hipotesis.

## **B. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel adalah batasan dan cara pengukuran variabel yang akan diteliti. Definisi operasional variabel disusun dalam bentuk matrik, yang berisi : nama variabel, deskripsi variabel, alat ukur, hasil ukur, dan skala ukur yang digunakan (nominal, ordinal, interval, dan rasio). Definisi operasional dibuat untuk memudahkan dan menjaga konsistensi pengumpulan data, menghindarkan perbedaan interpretasi serta membatasi ruang lingkup variabel.<sup>2</sup>

Maka definisi operasional pada penelitian terdiri dari :

### **1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)**

Variabel *independent* ialah variabel bebas yang menjadi sebab terpengaruhnya dengan variabel terikat atau variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat.<sup>3</sup> Variabel bebas pada penelitian ini terdiri dari pelayanan aplikasi ceria digital (X1) dan pelayanan *offline* (X2)

#### **a. Pelayanan Aplikasi ceria digital (X1)**

Mobile BMT adalah layanan berbasis digital berupa aplikasi yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun melalui media smartphone yang dikembangkan oleh lembaga keuangan mikro seperti koperasi

---

<sup>2</sup> Glory Koeswardhana, "Analisis Kemampuan Laba Kotor , Laba Operasi Dan Laba Bersih" ( Journal of Information System , Applied , Management , Accounting and Research )" 4, no. 1 (2020).

<sup>3</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif" (Bandung: Alfabeta, 2022), 55-57.

syariah atau BMT. Fitur Layanan mobile BMT hampir memiliki kesamaan dengan mobile banking yang dulu dikembangkan oleh perbankan sebagai salah satu layanan keuangan digital (LKD).<sup>4</sup> BMT Assyafiiyah cabang Kotagajah adalah salah satu lembaga BMT yang telah menerapkan layanan keuangan digital. Layanan keuangan digital yang diberikan adalah Mobile BMT. Layanan yang diberikan berupa aplikasi yang dapat diunduh melalui *smarthphone* dengan beragam fitur menu, seperti layanan transfer, pembayaran angsuran pembiayaan atau pinjaman secara online.

b. Pelayanan *Offline* (X2)

Pelayanan *offline* merupakan pelayanan yang diberikan karyawan terhadap anggota nasabah dalam membantu dan memberikan layanan yang cepat, yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan kesigapan serta kesabaran penanganan dalam proses konsumsi jasa. pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, karena melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.<sup>5</sup>

## 2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel terikat ialah variabel dengan istilah yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau variabel terikat yang dipengaruhi disebabkan adanya

---

<sup>4</sup> Bella Suci Nur and Achsanika Hendratmi, "Pengembangan Layanan Keuangan Digital Pada Lembaga Keuangan Non Bank (Studi Kasus Koperasi Pondok Pesantren Sunan Drajat Lamongan)," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 7, no. 3 (2020): 532.

<sup>5</sup> Nurlelasari Ginting, and Imelda Barus, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Universitas Tama Jagakarsa ," *jurnal pendidikan dan kewirausahaan* 10, no. 2 (2022): 557.

variabel bebas.<sup>6</sup> Adapun variabel *dependen* didalam penelitian ini yaitu kepuasan anggota nasabah BMT Assyafiyah berkah nasional cabang Kotagajah (Y).

a. Kepuasan Anggota BMT (Y)<sup>7</sup>

Kepuasan anggota merupakan salah satu tujuan utama dari setiap institusi. Jika anggota telah merasa puas terhadap perfoma lembaga keuangan koperasi, lalu akan menaikkan nilai bagi lembaga keuangan itu sendiri. Salah satu cara yang perlu ditata ulang untuk menjaga kepuasan anggota adalah dengan meningkatkan kualitas baik dari segi pelayanan maupun lingkungan kantor yang harus disesuaikan dengan kebutuhan anggota.<sup>8</sup>

**Tabel 3.1**  
**Indikator Operasional**

Variabel	Devinisi Variabel	Indikator	Skala
Pelayanan aplikasi ceria digital (X1)	Aplikasi ceria digital adalah sebagai variabel bebas (X1). Penerapan aplikasi ceria digital merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kepuasan anggota.	1. Persepsi kemudahan	<i>Likert</i>
		2. Persepsi kemanfaatan	<i>Likert</i>
<i>Pelayanan offline</i> (X2)	Pelayanan <i>offline</i> adalah sebagai variabel bebas (X2). Layanan	1. Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	<i>Likert</i>
		2. Keandalan	<i>Likert</i>

<sup>6</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif" (Bandung: Alfabeta, 2022), 55-57.

<sup>7</sup> Isra ul Huda et al., "Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Credit Union Sumber Sejahtera" jurnal ekonomi dan bisnis 11, no. 3 (2022).

Variabel	Devinisi Variabel	Indikator	Skala
	langsung atau layanan <i>offline</i> terhadap nasabah adalah salah satu tolak ukur keberhasilan suatu Bank dalam membangun persepsi nasabah yang bergantung pada kepuasan nasabah terhadap layanan Bank.	( <i>Reliability</i> )	
		3. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	<i>Likert</i>
		4. Berwujud ( <i>Tangible</i> )	<i>Likert</i>
		5. Empati ( <i>empathy</i> )	<i>Likert</i>
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	1. Terpenuhinya harapan pelanggan	<i>Likert</i>
		2. Kualitas layanan	
		3. Menggunakan produk berulang	

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

#### 1. Populasi Penelitian

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>9</sup>. Populasi dalam penelitian ini adalah sejumlah 24.483 anggota nasabah BMT assyafiiyah berkah nasional cabang Kotagajah pada tahun 2020-2023, data bersumber dari wawancara kepala cabang BMT Assyafiiyah Berkah Nasional cabang Kotagajah.

<sup>9</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif" (Bandung: Alfabeta, 2022), 130.

## 2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi. Apabila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karna keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik kuota sampling dengan rumus perhitungan penentuan jumlah sampel dari rumus Slovin dengan perumusan sebagai berikut.<sup>10</sup>

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling eror), biasanya 10%, alasan digunakannya 10% adalah karna waktu,tenaga yang tersedia dan ukuran sampel yang melebihi 1000 populasi, semakin kecil tingkat signifikansi maka semakin besar data yang diperlukan, begitupun sebaliknya semakin besar signifikansi maka data yang diperlukan semakin kecil<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Aloysius Rangga Aditya Nlendra, “Statistik Seri Dasar Dengan SPSS” (Bandung, CV Media Sains Indonesia, 2021), 27-29

<sup>11</sup> Aloysius Rangga Aditya Nlendra, “Statistik Seri Dasar Dengan SPSS” (Bandung, CV Media Sains Indonesia, 2021), 29.

Berikut perhitungan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, adapun jumlah populasi nasabah BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang Kotagajah adalah 24.483 orang. Maka perhitungannya sebagai berikut :

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

$$n = \frac{24,483}{1 + 24,483(0,1^2)}$$

$$n = \frac{24,483}{1 + 24,483 (0,01)}$$

$$n = \frac{24,483}{1 + 244,83}$$

$$n = \frac{24,483}{245,83}$$

$n = 99,59$  dibulatkan menjadi 100 responden

Berdasarkan perhitungan sampel tersebut, maka peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data dalam pendataan penelitian. Untuk memperoleh data tersebut peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa Angket (Kuesioner). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan atau menyebarkan pertanyaan kepada responden.<sup>12</sup> Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui google

---

<sup>12</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif" (Bandung: Alfabeta, 2022), 219.

form pada anggota nasabah BMT Asyafiiyah berkah nasional cabang Kotagajah.

### E. Instrumen Penelitian

Instrument sendiri merupakan sebuah alat ukur yang dapat digunakan untuk mengetahui informasi kuantitatif. Alat ukur yang baik dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Dalam penelitian kuantitatif membuat instrumen penelitian harus dilakukan sebelum peneliti memasuki lapangan.

Instrumen merupakan alat bantu bagi peneliti dalam menggunakan metode pengumpulan data. Dengan demikian ada keterkaitan antara pendekatan dengan instrumen pengumpulan data. 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>13</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>13</sup> Hardani et al, "Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif" (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Grup), 384.

Melalui skala likert, akan lebih mudah dalam memberikan pertanyaan yang bisa dipahami oleh responden dan mudah dalam pemberian skor yang tertinggi hingga terendah. Selain itu juga skala likert ini akan mempunyai reliabilitas yang tinggi dalam memberikan urutan berdasarkan intensitas sikap tertentu yang ditetapkan.

## **F. Teknik Analisis Data**

Untuk menjawab masalah-masalah penelitian maka data yang dikumpulkan atau diperoleh maka pengujian dilakukan dengan menggunakan suatu pengujian statistik dengan pengujian hipotesis untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh langsung atau tidak langsung antara variabel bebas dengan variabel terikat.

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas merupakan suatu uji yang digunakan untuk menguji ketepatan suatu alat ukur dalam mengukur sesuatu yang harusnya diukur. Uji validitas data yang digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Adapun yang menjadi acuan dalam uji validitas ini yaitu dengan menggunakan SPSS dengan korelasi person.<sup>14</sup> Suatu instrumen penelitian dikatakan valid apabila koefisien korelasi product moment melebihi 0,05

---

<sup>14</sup> Dyah Budiastuti and Agustinus Bandur, "Validitas Dan Reabilitas Penelitian" (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), 149.

atau koefisien korelasi product momen  $> r$ -tabel ( $\alpha$ ;  $n-2$ )  $n$ =jumlah sampel  
atau nilai  $\text{sig.} \leq \alpha$ .

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

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur konsistensi sebuah penelitian yang mengacu pada konsistensi hasil score pada item-item yang terdapat pada kuisioner.<sup>15</sup> Pada uji reliabilita penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Alpha cronbach  $>0.6$  sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} x \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{St} \right\}$$

R = Reliabilitas instrument (*cronbanch alpha*)

K = Banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varians butir

---

<sup>15</sup> Dyah Budiastuti and Agustinus Bandur, "Validitas Dan Reabilitas Penelitian" (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), 209.

$\sigma^2$  = Varians total

Dengan Kriteria:

- a. Jika nilai *cronbach alpha*  $\geq 0,6$  maka instrument variabel adalah reliabel (terpercaya)
- b. Jika nilai *cronbach alpha*  $\leq 0,6$  maka instrument variabel tidak reliabel (terpercaya).

### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik berganda bertujuan untuk menganalisis apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian adalah model yang terbaik, maka data yang dianalisis layak untuk dijadikan rekomendasi untuk pengetahuan atau untuk dijadikan rekomendasi untuk pengetahuan atau untuk tujuan pemecahan masalah.

#### a. Uji Normalitas

Pengujian ini untuk mengetahui apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal.<sup>16</sup>

Normalitas yang digunakan penelitian itu yaitu Kolmogorov Smirnov (K-S) dengan membuat hipotesis:

$H_0$  = Data residual berdistribusi normal

$H_a$  = Data residual titik berdistribusi normal

Maka ketentuan untuk Kolmogorov Smirnov ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>16</sup> Bahak Udin and Aunillah, "Buku Ajar Statistik Pendidikan" (Jawa Timur: Umsida Press, 2021), 53–56.

- 1) Asymp. Sig (2-tailed)  $> 0,05$  ( $\alpha = 5\%$ , tingkat signifikan) maka data berdistribusi normal.
- 2) Asymp. Sig (2-tailed)  $< 0,05$  ( $\alpha = 5\%$ , tingkat signifikan) maka data berdistribusi tidak normal.

b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah beberapa varian populasi adalah sama atau berbeda, taraf signifikan  $> 0,05$

Untuk menentukan uji homogenitas digunakan pedoman sebagai berikut :

- 1)  $H_0$ : sampel berasal dari populasi homogen

$H_1$ : sampel tidak berasal dari populasi yang homogen

- 2) Keputusan uji

Jika (sig)  $> \alpha$  maka  $H_0$  diterima

Jika (sig)  $< \alpha$  maka  $H_0$  ditolak <sup>17</sup>

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji T Dua Sampel

Uji beda ini digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidak perbedaan antara sebelum dan sesudah diberikan pelatihan. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa apabila hasil uji normalitas menyimpulkan data berdistribusi normal maka digunakan

---

<sup>17</sup> Endang sri utami, m. Budiantara, nuryadi, tutut dewi “ Dasar-Dasar Statistik Penelitian” (Yogyakarta: Gramasurya 2017) 89-90

uji t dua sampel berpasangan (paired sample t test) dengan rumus sebagai berikut:<sup>18</sup>

$$t_{hit} = \frac{\bar{D}}{SD \sqrt{n}}$$

$$\bar{D} = \frac{\sum D}{n}$$

$$(s^2) = \frac{1}{n-1} \sum (x_i - \bar{x})^2$$

D=Beda rata-rata (mean difference)

SD=Deviasi standar (standar deviation)

Dasar pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis pada uji paired sample t-test sebagai berikut:

- 1) Jika probabilitas (Asymp.Sig) < 0,05 maka Ho ditolak artinya terdapat perbedaan.
- 2) Jika probabilitas (Asymp.Sig) > 0,05 maka Ho diterima artinya tidak terdapat perbedaan.

Sedangkan untuk data yang tidak berdistribusi normal perhitungannya menggunakan uji non-parametrik yaitu uji wilcoxon sign rank test. Dengan menggunakan taraf signifikansi sebesar 5%. Rumus uji wilcoxon sign rank test adalah sebagai berikut:

---

<sup>18</sup> Endang sri utami, m. Budiantara, nuryadi, tutut dewi “ Dasar-Dasar Statistik Penelitian” (Yogyakarta: Gramasurya 2017) 101-107

$$Z = \frac{T - \pi T}{\sigma T}$$

Keterangan: T=Jumlah rank dengan tanda paling kecil

Dasar pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis pada uji wilcoxon sign rank test sebagai berikut:

- b. Jika probabilitas (Asymp.Sig) < 0,05 maka Ho ditolak artinya terdapat perbedaan.
- c. Jika probabilitas (Asymp.Sig) > 0,05 maka Ho diterima artinya tidak terdapat perbedaan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

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

##### **1. Sejarah Singkat BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah**

KPPS BMT Assyafiiyah Kotagajah didirikan pada tanggal 03 september 1995, bertempat di Pondok Pesantren Nasional Assyafiiyah Kotagajah dengan nama BMT Assyafiiyah, pendirinya dimotori oleh :

- a. Mudhofir aktivis dan praktisi koperasi.
- b. Drs. Ali Nurhamid, M.Sc PNS pada kantor department agama kabupaten Lampung Tengah.
- c. KH, Suhaimin Rais, tokoh agama di kecamatan Kotagajah.
- d. Drs Ali Yurja Sharbani, PNS tokoh agama dan pemangku Pondok Pesantren Nasional Assyafiiyah Kotagajah.

Berawal dari kegiatan jamaah pengajian Assyafiiyah dan pengajian akbar peresmian pondok pesantren nasional assyafiiyah, menyisakan dana sebesar Rp 800.000,- yang digunakan sebagai modal awal.<sup>1</sup>

Pada tanggal 15-25 November 1995, Ikatan Cendikiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan Pusat Inklubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) langsung mengundang pelatihan bagi BMT yang ada di Lampung dan

---

<sup>1</sup> Bapak Ahmad Musbikhin, pimpinan cabang BMT Asssyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah, wawancara tanggal 03 Desember 2024 pukul 10.00

untuk selanjutnya berubah menjadi Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) dibawah naungan PINBUK Lampung.

Pada tahun 1999 pemerintah menggulirkan dana untuk kelompok swadaya masyarakat yang baru dan belum berbadan hukum, termasuk BMT Assyafiiyah diberi kepercayaan untuk mengelola dana lembaga ekonomi produktif masyarakat mandiri (LEPMM).

Pada tanggal 15 Maret 1999 resmi mendapatkan status badan ukum koperasi dengan nomor: 28/BH/KDK.7.2/111/1999, sehingga BMT Assyafiiyah berubah nama menjadi koperasi BMT Assyafiiyah. 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 KJKS berubah menjadi KPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah), maka dilakukan perubahan anggaran dasar, sehingga terbit ketetapan dinas koperasi dan UMKM provinsi Lampung Nomor. 219/PAD/M/KUM.2/XII/2015 tanggal 17 Desember 2015 KJKS BMT Assyafiiyah berubah menjadi KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional.<sup>2</sup>

## **2. Visi dan Misi BMT Assyafiiyah Kotagajah**

### **a. Visi**

Visi BMT Assyafiiyah Kotagajah adalah menjadi koperasi besar, modern dan berkualitas

---

<sup>2</sup> Bapak Ahmad Musbikhin, Pimpinan cabang BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah, wawancara tanggal 16 Desember 2024 pukul 10.00

b. Misi

- 1) Meningkatkan pelayanan prima dan operasional berbasis digital
- 2) Meningkatkan kesejahteraan anggota dan lingkungan kerja
- 3) Meningkatkan sumber pembiayaan dan penyediaan modal dengan prinsip syariah
- 4) Menumbuhkembangkan usaha produktif dibidang perdagangan, pertanian, industri dan jasa
- 5) Menjalinkan kerjasama usaha dengan berbagai pihak

**3. Budaya Organisasi : Ceria**

“Bekerja dan melayani anggota dengan suasana hati gembira, ikhlas, semangat dan antusias.

- a. Collaboration : Membangun kebersamaan, bekerjasama dengan saling menjaga, percaya dan memahami.
- b. Excellent : Bekerja dengan antusias dan ikhlas memberi pelayanan terbaik menuju prestasi
- c. Respect : Hormat, peduli dan ramah terhadap anggota
- d. Integrity : Mengedepankan nilai-nilai kejujuran dan pelayanan serta tatakelola organisasi yang baik.
- e. Accountability : Antusias, penuh tanggungjawab dalam bersikap, bekerja dan melayani.<sup>3</sup>

**4. Struktur Organisasi**

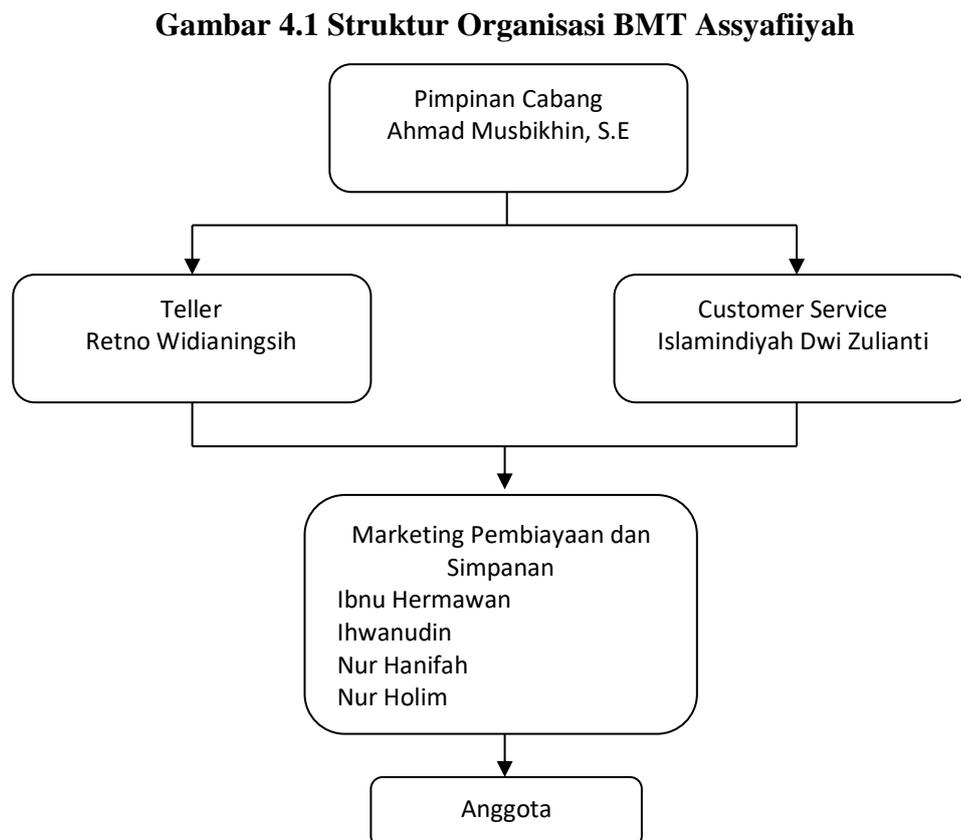
Struktur organisasi adalah kerangka dasar yang mempersatukan fungsi-fungsi suatu perusahaan yang mengakibatkan timbulnya hubungan-

---

<sup>3</sup> Bapak Ahmad Musbikhin, Pimpinan cabang BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah, wawancara tanggal 16 Desember 2024 pukul 10.00

hubungan antara personil yang melaksanakan fungsi atau tugas masing-masing. Selain itu struktur organisasi merupakan gambaran tentang pembagian tugas dan wewenang, tanggung jawab serta memperjelas bidang-bidang tiap personil sehingga tercapai tujuan perusahaan dan tercipta lingkungan yang baik secara keseluruhan dalam lingkungan perusahaan tersebut. Pencapaian sasaran suatu perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional sangat tergantung pada struktur organisasi yang dibuat secara efektif dan efisien.

Adapun struktur organisasi pada BMT Assyafiiyah Kotagajah adalah sebagai berikut :



*Sumber : BMT Assyafiiyah Periode 2023*

## B. Hasil Penelitian

### 1. Analisis Data

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrument atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item angket yang tidak valid berarti dapat mengukur apa yang ingin diukur sehingga hasil yang didapat tidak akan dipercaya. Keseluruhan item variabel penelitian mempunyai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel yaitu pada taraf signifikan 5% atau ( $\alpha=0,05$ ) dan ( $n=50-2 = 48$ ) diperoleh  $r$  tabel adalah 0,2732 berdasarkan data berikut maka pernyataan pada kuesioner memiliki  $r$  hitung lebih besar dari 0,2732. Sehingga pertanyaan pada kuesioner penelitian ini dinyatakan valid. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 22 diperoleh hasil sebagai berikut

#### 3) Aplikasi Ceria digital X1

Berikut adalah tabel hasil uji validitas pada variabel XI yaitu aplikasi ceria digital

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas Aplikasi Ceria Digital (X1)**

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Aplikasi Ceria Digital	X01	0,773	0,2732	Valid
	X02	0,638	0,2732	Valid
	X03	0,815	0,2732	Valid
	X04	0,773	0,2732	Valid
	X05	0,609	0,2732	Valid
	X06	0,815	0,2732	Valid
	X07	0,773	0,2732	Valid
	X08	0,551	0,2732	Valid

Sumber : hasil olah data SPSS Versi 22, tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.1 yang diperoleh hasil dengan menggunakan spss 22 diketahui bahwa semua pernyataan yang digunakan dalam kuesioner adalah valid, dilihat dari  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Hal ini berarti bahwa semua item pernyataan dapat digunakan pada keseluruhan model pengujian.

#### 4) Pelayanan Offline X2

Berikut adalah tabel hasil uji validitas pada variabel X2 yaitu pelayanan Offline.

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas Aplikasi Pelayanan Offline (X2)**

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Pelayanan Offline	X01	0,517	0,2732	Valid
	X02	0,735	0,2732	Valid
	X03	0,686	0,2732	Valid
	X04	0,680	0,2732	Valid
	X05	0,827	0,2732	Valid
	X06	0,754	0,2732	Valid
	X07	0,780	0,2732	Valid
	X08	0,826	0,2732	Valid
	X09	0,827	0,2732	Valid
	X10	0,766	0,2732	Valid

*Sumber : hasil olah data SPSS Versi 22, tahun 2025*

Berdasarkan tabel 4.2 yang diperoleh hasil dengan menggunakan spss 22 diketahui bahwa semua pernyataan yang digunakan dalam kuesioner adalah valid, dilihat dari  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Hal ini berarti bahwa semua item pernyataan dapat digunakan pada keseluruhan model pengujian.

### 5) Kepuasan Anggota Y

Berikut adalah tabel hasil uji validitas pada variabel X2 yaitu pelayanan Offline.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota (Y)**

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kepuasan Anggota	Y01	0,651	0,1946	Valid
	Y02	0,618	0,1946	Valid
	Y03	0,700	0,1946	Valid
	Y04	0,679	0,1946	Valid
	Y05	0,464	0,1946	Valid
	Y06	0,500	0,1946	Valid
	Y07	0,526	0,1946	Valid

Sumber : hasil olah data SPSS Versi 22, tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.3 yang diperoleh hasil dengan menggunakan spss 22 diketahui bahwa semua pernyataan yang digunakan dalam kuesioner adalah valid, dilihat dari r hitung > r tabel. Hal ini berarti bahwa semua item pernyataan dapat digunakan pada keseluruhan model pengujian.

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejumlah mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.<sup>4</sup>Pada program SPSS, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Metode Alpha Cronbach 's* yang dimana suatu

---

<sup>4</sup> Dyah Budiastuti and Agustinus Bandur, "Validitas Dan Reabilitas Penelitian" (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), 209.

instrument penelitian dikatakan reliable, bila koefisien menggunakan batasan 0,6. Hasil uji realibilitas direkap pada tabel 4.4 sebagai berikut :

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Reabilitas**

<b>N0</b>	<b>Variabel</b>	<b>Crombach's Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
1.	Aplikasi Ceria Digital	0,866	Reliabele
2.	Pelayanan Offline	0,908	Reliabele
3.	Kepuasan Anggota	0,684	Reliabele

*Sumber : hasil olah data SPSS Versi 22, tahun 2025*

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai cronbach alpha yang lebih besar dari 0,6 maka butir pernyataan tersebut dinyatakan reliable.

## **2. Uji Asumsi Klasik**

### **a. Uji Normalitas**

Pengujian normalitas dengan tujuan melihat apakah suatu data terdistribusi dengan normal atau tidak. Uji normalitas data yang digunakan dalam bentuk penelitian ini adalah menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov Test.<sup>5</sup> Dan dikatakan terdistribusi normal apabila nilai signifikan dari pengujian Kolmogorov-Smirnov Test > 0,05 (5%). Data hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

---

<sup>5</sup>Bahak Udin and Aunillah, "Buku Ajar Statistik Pendidikan" (Jawa Timur: Umsida Press, 2021), 53–56.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.80240544
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.064
	Negative	-.048
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

*Sumber : hasil olah data SPSS Versi 22, tahun 2025*

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Dari tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa uji normalitas dengan menggunakan kolmogorov-smirnov test hanya dengan melihat nilai asymp. Sig (2-tailed) pada output SPSS 22. Dapat terlihat bahwa data Asymp. Sig (2-tailed) sebesar  $0,200 > 0,05$  (5%) sehingga data pada penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

Uji ini digunakan untuk menyatakan apakah variabel tersebut homogen atau heterogen. Suatu variabel dikatakan homogen jika hasil uji tersebut  $> 0,05$

Adapun hasil uji homogenitas yaitu:

**Tabel 4.6**  
**Test of Homogeneity of Variance**

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Perlakuan Based on Mean	1.394	1	98	.241
Based on Median	1.039	1	98	.311
Based on Median and with adjusted df	1.039	1	96.814	.311
Based on trimmed mean	1.526	1	98	.220

*Sumber : hasil olah data SPSS Versi 22, tahun 2025*

Berdasarkan hasil uji homogenitas di atas, dapat disimpulkan bahwa data homogeny karna hasil sig. 0,220 ( $> 0,05$ ). Karena data memenuhi uji asumsi klasik maka uji dilanjutkan ke uji *paired sample T-test*

**3. Uji Hipotesis**

a. Uji *Paired Sample Statistic*

**Tabel 4.7**  
**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 X1	36.98	50	2.853	.404
X2	43.70	50	4.287	.606

*Sumber : hasil olah data SPSS Versi 22, tahun 2025*

- 1) Dari tabel diatas hasil dari statistik deskriptif dari kedua sampel yang diteliti yaitu X1 pelayanan aplikasi ceria digital dan X2 pelayanan *offline* . Untuk nilai X1 diperoleh rata-rata hasil pelatihan atau mean sebesar 36.98. sedangkan untuk nilai X2 diperoleh nilai rata-rata atau mean sebesar 43.70, dengan jumlah responden yang digunakan sebagai sampel penelitian adalah sebanyak N yaitu 50 anggota.
- 2) Nilai std. deviation (standar deviasi) pada X1 sebesar 2.853 dan X2 sebesar 4.287
- 3) terakhir hasil dari nilai std. error mean untuk X1 sebesar 0.404 dan X2 sebesar 0.606.

Karena nilai rata-rata dari hasil pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan *offline* dengan jumlah X1 sebesar 36.98 < 43.70 hasil dari, maka dari itu artinya secara deskriptif ada perbedaan rata-rata hasil pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan *offline*. Selanjutnya untuk membuktikan apakah perbedaan tersebut benar-benar nyata (signifikan) atau tidak, maka perlu menguji hasil paired sample t test yang terdapat pada tabel dibawah ini

b. Uji *Paired Sample Corelation*

**Tabel 4.8**  
**Paired Samples Correlations**

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 X1 & X2	50	.342	.015

*Sumber : hasil olah data SPSS Versi 22, tahun 2025*

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji korelasi atau hubungan antara kedua data atau hubungan variabel X1 dan variabel X2. Pada hasil “*paired sample t-test*” diketahui nilai koefisien korelasi (correlation) sebesar 0.345 dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar 0.015. karena nilai sig.  $0.015 < 0.05$  nilai probabilitas, maka dapat dikatakan bahwa adanya hubungan antara variabel X1 dan variabel X2. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai  $H_a$  diterima, yang artinya adanya perbedaan antara X1 dan X2, sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan *offline* terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang Kotagajah

## c. Uji Paired Sample T-Test

**Tabel 4.9**  
**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 X1 - X2	-6.720	4.262	.603	-7.931	-5.509	-11.149	49	.000

## Hipotesis

Ho : Tidak adanya perbedaan rata-rata antara pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan offlinen n, yang artinya tidak ada pengaruh dari pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan offline terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang Kotagajah

Ha : Adanya perbedaan rata-rata antara pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan offlinen n, yang artinya tidak ada pengaruh dari pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan offline terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang Kotagajah.

Pedoman pengambilan keputusan dalam uji paired sample t-test berdasarkan nilai signifikansi (sig.) yaitu:

- 1) Jika nilai sig. (2-tailed) < 0.05 maka Ho ditolak dan Ha diterima
- 2) Sebaliknya, jika nilai sig. (2-tailed) > 0.05 maka Ho diterima dan Ha ditolak

Berdasarkan hasil output “*paired sample t-test*” diatas, diketahui nilai sig. (2- ailed) adalah sebesar  $0.000 < 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya perbedaan rata-rata hasil pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan offline terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang Kotagajah yang artinya adanya pengaruh yang signifikan dalam pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan offline terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang Kotagajah. Dari hasil “mean paired difference” adalah sebesar -6.720. nilai ini menunjukkan selisih perbedaan antara -7.931 sampai dengan -5.509

### **C. Pembahasan**

#### **1. Pengaruh Aplikasi Ceria Digital Terhadap Kepuasan Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah**

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, aplikasi ceria digital di BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang kotagajah dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kepuasan anggota. Hal tersebut ditunjukkan dalam hasil uji t bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, karena penelitian menunjukkan tingkat signifikansi pada aplikasi ceria digital  $0,000 < 0,05$ . Sehingga hipotesis pertama ( $H_1$ ) yaitu terdapat pengaruh langsung yang signifikan dari pelayanan aplikasi ceria digital terhadap kepuasan anggota.

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 bahwasannya 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. Hal ini membuktikan bahwa salah satu cara untuk memuaskan para anggota adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka terciptalah kepuasan anggota. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk dan jasa yang diterima, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan benar-benar telah merasa puas, pelanggan akan melakukan pembelian ulang dan pelanggan akan bercerita kepada banyak orang bahwa perusahaan tersebut bagus dan akan bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain untuk berbelanja di tempat yang sama.

Hasil uji dalam penelitian ini membuktikan bahwa 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. Sehingga semakin baik kualitas aplikasi ceria digital, maka semakin berpengaruh dan meningkat terhadap kepuasan anggotanya.

Penelitian ini juga diperkuat oleh peneliti sebelumnya Muhammad Zen (2024) menyatakan bahwa kepuasan anggota terhadap aplikasi ceria digital 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.

## **2. Pengaruh Pelayanan Offline Terhadap Kepuasan Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah**

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda, pelayanan offline di BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang kotagajah. dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kepuasan anggota. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji hipotesis bahwa diperoleh nilai sig pada pelayanan offline sebesar  $0,002 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sehingga hipotesis kedua ( $H_2$ ) yaitu terdapat pengaruh yang signifikan dari pelayanan offline terhadap kepuasan anggota dalam penelitian ini diterima.

Hasil yang diperoleh dalam pelayanan offline terhadap kepuasan anggota di BMT Assyafiiyah hal ini menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat pelayanan yang dimiliki oleh BMT akan memengaruhi tingkat

kepuasan. Oleh karena itu, pelayanan offline yang baik perlu disertai dengan efisiensi dan keramahan petugas agar dapat memberikan pengalaman yang positif. Pada dasarnya kinerja karyawan ini merupakan hal penting dalam menunjang kepuasan nasabah dikarenakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan secara *face to face* atau berinteraksi langsung dengan nasabah, semakin baik pelayanan offline atau kinerja karyawan maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan yang dialami oleh nasabah.

Penelitian ini juga diperkuat oleh indikator pelayanan offline atau pelayanan langsung dimana para staf atau karyawan mampu untuk membantu konsumen dan memberikan layanan dengan beberapa cara yaitu ketanggapan, keandalan, jaminan dan kepastian, berwujud serta empati. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh para staf maka semakin tinggi tingkat kepuasan anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah.

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya Zikri Sahadat (2021) menyatakan bahwasannya pelayanan offline atau kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini mengindikasikan bahwa apabila karyawan memberikan kinerja yang baik terhadap nasabah dalam setiap kegiatan operasional bank maka nasabah akan merasa puas dengan apa yang diberikan oleh karyawan tersebut.

### **3. Adanya Perbedaan Pengaruh Pelayanan Aplikasi Ceria digital dan Pelayanan Offline Terhadap Kepuasan Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah**

Berdasarkan nilai rata rata dari hasil pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan offline terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang Kotagajah dengan jumlah rata-rata (Mean) X1 sebesar  $36.98 < 43.70$  hasil rata-rata X2, maka dari itu artinya secara deskriptif ada perbedaan rata-rata hasil antara X1 dan X2. Selanjutnya untuk membuktikan apakah perbedaan tersebut benar-benar nyata (signifikan) atau tidak, dilihat dari hasil output “paired sample t-test” diatas, diketahui nilai sig. (2-tailed) adalah sebesar  $0.000 < 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya perbedaan rata-rata hasil pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan offline yang artinya adanya pengaruh yang signifikan dalam pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan offline terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang Kotagaah. Penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan antara pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan offline dimana pelayanan offline lebih diminati oleh para anggota.

Penelitian ini juga di perkuat oleh pendapat kotler menyatakan bahwa kepuasan nasabah yaitu tingkat dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai harapan seorang pelanggan. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu meliputi kualitas

produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, dan kemudahan. Artinya semakin baik kualitas kinerja pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan anggota BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang Kotagajah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal mengenai aplikasi ceria digital dan pelayanan offline terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang kotagajah sebagai berikut

1. Pelayanan aplikasi ceria digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah .Hal ini dikarenakan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ ,. Nilai tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti aplikasi ceria digital berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota .
2. Pelayanan offline berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah. Hal ini dikarenakan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ ,. Nilai tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti dengan digunakannya pelayanan offline dalam pelayanan di BMT Assyafiiyah Berkah Nasiona Cabang Kotagajah berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota
3. Adanya perbedaan tingkat pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan offline dimana dengan jumlah rata-rata (mean) sebesar pelayanan aplikai ceria digital  $36.98 < 43.70$  hasil dari pelayanan offline , maka dari itu

artinya secara deskriptif ada perbedaan rata-rata hasil antara pelayanan aplikasi ceria digital dan pelayanan offline.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang tertera diatas, maka peneliti menyampaikan saran-saran yang mungkin dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-saran penulis:

1. Sehubungan telah dilakukan penelitian tentang pengaruh aplikasi ceria digital dan pelayanan offline maka diharapkan dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk menjadikan BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah menjadi lebih baik.
2. BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah sebaiknya terus mengembangkan dan meningkatkan fitur aplikasi Ceria Digital agar lebih mudah digunakan dan memenuhi kebutuhan anggota. Pengalaman pengguna (user experience) yang baik akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan.
3. Peningkatan kualitas pelayanan offline juga sangat penting. Oleh karena itu, pelatihan yang rutin bagi staf BMT untuk memberikan layanan yang lebih cepat, ramah, dan responsif dapat meningkatkan interaksi anggota secara positif.
4. Agar kedua layanan (digital dan offline) dapat berjalan lebih efektif, BMT dapat mengintegrasikan sistem digital dan pelayanan offline, sehingga

anggota dapat mendapatkan pelayanan yang lebih lancar dan tanpa hambatan.

5. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan judul dan tema yang sama, agar dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aloysius Rangga Aditya Nlendra, "Statistik Seri Dasar Dengan SPSS" (Bandung, CV Media Sains Indonesia, 2021)
- Abdurrahman, Mochammad.Chabachib; Irham. *Struktur Modal Sebagai Variabel Moderasi*. Semarang: Undip Press, 2020.
- Dr. H. M. Sulaeman Jajuli, MEI. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Step by Step Menulis Laporan Penelitian*, Serang banten: media madani (2020)
- Hardani, Andriani Helmina, Ustiawaty Jumari, Evi Fatmi Utami, Istiqomah, Ria Rahmatul, and Fardani Roushandy Asri. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020.
- Dyah Budiastuti, and Agustinus Bandur. *Validitas Dan Reabilitas Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018.
- Januardin, Jarunjung Hutagaol, Nirwana Br Bangun. *Kepuasan Pelanggan*, Medan: Unpri Press, 2017.
- Kurniawati, putri. Citra, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan, Sulawesi selatan: Global-RCI 2017.
- Kurniawati, putri, Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan, Bandung: grup CV. Widiana media utama 2017.
- Kusumawardhani, Rizky, Zulfanita Dien Rizqiena, and Septin Puji Astuti. *Ekonometrika Suatu Pengantar*, Yogyakarta: CV gerbang media aksara 2021.
- Richter, Luiz Egon, Augusto Carlos, and De Menezes Beber. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, surabaya (2019)
- Rifa'i,Khamdan."Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction); Membangun Loyalitas Pelanggan." *Zifatama publisher* (2019).
- Soetam Rizky Wicaksono. *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. Malang: CV. Seribu Bintang, 2022.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2022.

- Ardianto, Risna, Ridwan Faizal Ramdhani, Lisa Octavia Apriliana Dewi, Abu Prabowo, Yuniar Wandha Saputri, Aris Sri Lestari, and Nur Hadi. "Transformasi Digital Dan Antisipasi Perubahan Ekonomi Global Dalam Dunia Perbankan." *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin* 2, no. 1 (2024): 80–88.
- Banu winoto and Ayu Wahyu Cahyaningtyas. "Pengaruh Kepercayaan, Terhadap Minat Dalam Menggunakan Layanan E-Banking," *Jurnal ekonomi dan bisnis* 10, no. 1 (2022)
- Caniago, Aspizain. "Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Lentera Bisnis* 11, no. 3 (2022): 219.
- Caniago, Aspizain, and Wuly Sudarmi. "Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Motivasi Karyawan Terhadap Kinerja Perusahaan," *Jurnal Lentera Bisnis* 10, no.1 (2021).
- Huda, Isra Ul, Jhony Fahrin Sapar, "Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Pelayanan Pada Koperasi Credit Union Sumber Sejahtera Kalimantan Selatan," *jurnal ekonomis dan bisnis* 11, no. 3 (2022).
- Kartika Garini, Maulana Malik Ibrahim, Program Studi, et al. "Optimalisasi Kepuasan Nasabah Mobile Syariah Banking Di Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal manjerial* 09, no.2 (2022).
- Nurlelarsi Ginting, and Imelda Barus. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Universitas Tama Jagakarsa , Indonesia," *jurnal pendidikan dan kewirausahaan*10, no. 2 (2022).
- Putera, Akhmad Darma, and Juhriyansyah Dalle. "Nasabah Penabung Aktif Pt Bank Bukopin Cabang," *jurnal bisnis dan pembangunan* 10, no. 2 (2021).
- Putiana, Eka, and Ali Imron. "Pengaruh Kepercayaan Anggota , Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Anggota Theory of Planned Behavior Theory of Planned Behaviour ( TPB ) Merupakan Pengembangan Dari Theory Of," *jurnal manuhara*1, no. 3 (2023).
- Rahmah, Maghfiratul Isnaini. "Pengaruh Layanan Webform Bank Syariah Indonesia , Layanan Mobile Banking Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah ( Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Di Ponorogo )," Skripsi IAIN Ponorogo, (2023)

- Saleh, Muhammad, Asmawarna Sinaga, "Analisis Pemahaman Nasabah Dalam Penggunaan Produk M-Banking Pada Bank SUMUT Syariah KCP Staba," *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2023).
- Septimadona, Yessy, Dessi Lestari, and Irwan Tutrisno. "Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Pada Bank Mandiri Syariah KCP Siak." *Jurnal Ar-Ribhu* 5, no. 2 (2022): 423–445.
- Siregar, Akhmad Irwansyah. "Model Keputusan Pembelian Online Pasca Pandemi Covid-19 Melalui Digital Marketing Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan (Studi Pada Masyarakat Kota Jambi)." *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 23, no. 2 (2023): 2474.
- Suci bella Nur and Achsanah Hendratmi, "Pengembangan Layanan Keuangan Digital Pada Lembaga Keuangan Non Bank (Studi Kasus Koperasi Pondok Pesantren Sunan Drajat Lamongan)," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 7, no. 3 (2020): 532.
- Sudjana, Krisna, and Rizkison Rizkison. "Peran Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Dalam Mewujudkan Ekonomi Syariah Yang Kompetitif." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 6, no. 2 (2020): 175.
- Tinggi, Sekolah, Ilmu Ekonomi, Laba Operasi, and Laba Bersih. "Analisis Kemampuan Laba Kotor , Laba Operasi Dan Laba Bersih" *Glory Koeswardhana JISAMAR ( Journal of Information System , Applied , Management , Accounting and Research )* 4, no. 1 (2020).
- Wahyuningtyas, Tri, and Hilda Sanjayawati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Minat Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Produk Tabungan Islamic Banking (Ib) Hasanah di KCP BNI Syariah Kepanjen." *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam* 2, no. 1 (2022).
- Yustiana & Sofia ,Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Umum Syariah Terhadap Kepuasan Anggota Baitul Maal Wa Tamwil Gabungan Terpadu Nusantara Cabang Pembantu Pare Kediri ",*jurnal ilmiah ekonomi islam* 1, no.1 (2023).
- Zulkarnain, Rizal, and Agus David Ramdansyah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening," *jurnal manajemen dan bisnis* 2, no.2 (2020)
- Alfarizi Muhammad Dinis,"Pengaruh Layanan Mobile Banking Dan Automatic Teller Machine ( Atm ) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Tangerang parakan"Skripsi UIN Syarif Hidayatullah (2022).

Rahmah, Maghfiratul Isnaini. "Pengaruh Layanan Webform Bank Syariah Indonesia , Layanan Mobile Banking Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah ( Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Di Ponorogo )," Skripsi IAIN Ponorogo, (2023)

Sahadat Zikri "Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah (studi pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Takengon) ", Skripsi UIN AR-RANIY Banda Aceh, 2021.

Zen Muhammad. "Penerapan Aplikasi Ceria Digital Terhadap Kepuasan Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Purbolinggo (Studi kasus BMT Assyafiiyah Kc. Purbolinggo), " Skripsi IAIN Metro, (2024)

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

4/29/25, 1:35 AM

IZIN RESEARCH



**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.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-0571/In.28/D.1/TL.00/04/2025  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
Pimpinan BMT Assyafiyah BN KC  
Kota Gajah  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0572/In.28/D.1/TL.01/04/2025, tanggal 28 April 2025 atas nama saudara:

Nama : **SILVIA SEPTI MUSLIANA**  
NPM : 2003021057  
Semester : 10 (Sepuluh)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Pimpinan BMT Assyafiyah BN KC Kota Gajah bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BMT Assyafiyah BN KC Kota Gajah, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH APLIKASI CERIA DIGITAL DAN PELAYANAN OFFLINE TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL CABANG KOTAGAJAH".

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 28 April 2025  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



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



# BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL

## KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH

**BADAN HUKUM :**  
No. 28/BH/KDK.7.2/III/1999

**Nomor** : 081/BMT-ABN/V/2025  
**Lampiran** : -  
**Perihal** : Izin Riset

Kotagajah, 21 Mei 2025 M  
23 Dzulkaidah 1446 H

**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.**  
Dekan Akademik dan Kelembagaan  
Institut Agama Islam Negeri Metro

**Di**  
**Tempat**

Assalamu'alaikum Wr.Wb

**KANTOR CABANG :**  
KOTAGAJAH  
GAYA BARU  
BANDAR SURABAYA  
KALIREJO  
PURBOLINGGO  
UNIT 2  
JEPARA  
PENAWARTAMA  
SUKOHARJO  
SENDANG AGUNG  
SIMPANG PEMATANG  
MUJYO ASRI  
GADING REJO  
RAHAN UTARA  
JERBAT BATU  
ADILUWIH  
PONCOWARNO  
SIMPANG RANDU  
TRIDATU  
SIMPANG SRIDAWONO  
DAYA MURNI  
SUMBER AGUNG  
SUKA JAYA  
PUGUNG RAHARJO  
RUMBIA  
TANJUNG JAYA  
METRO  
PRINGSWU  
MARGO MULYO  
PENAWARAJI  
BAMYUBAS  
TANJUNG RAYA  
PEKALONGAN  
SEKAMPUNG  
TUGUMULYO  
MERAK  
MUARA BINTAN  
GISTING  
TANJUNG BINTANG  
KARANG ANYAR  
PULUNG KENCANA  
NYUKANG HARJO  
MERAPI  
MANDALA  
SIMPANG AGUNG  
MAKARTITAMA

Berdasarkan surat nomor : B-0571/In.28/D.1/TL.00/04/2025 tanggal 28 April 2025 perihal Izin Research pada BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kotagajah, dengan ini memberikan izin kepada :

**Nama** : SILVIA SEPTI MUSLIANA

**NPM** : 2003021057

**Jurusan** : S1 Perbankan Syariah

**Judul Skripsi** : "PENGARUH APLIKASI CERIA DIGITAL DAN PELAYANAN OFFLINE TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL CABANG KOTAGAJAH"

Untuk melakukan Riset di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kotagajah Lampung Tengah.

Demikian surat ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Sekretaris,



**H. UNTUNG, S.Ag.M.M**



**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-4016/In.28.1/J/TL.00/12/2023  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN PRA-SURVEY**

Kepada Yth.,  
PIMPINAN BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL CABANG KOTAGAJAH  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami:

Nama : **SILVIA SEPTI MUSLIANA**  
NPM : 2003021057  
Semester : 7 (Tujuh)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **PENGARUH PELAYANAN APLIKASI MOBILE BMT DAN PELAYANAN OFFLINE TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL CABANG KOTAGAJAH**

untuk melakukan *pra-survey* di BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL CABANG KOTAGAJAH.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya *pra-survey* tersebut, atas fasilitas dan bantuan serta kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 28 Desember 2023

Ketua Jurusan  
Perbankan Syariah



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



**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); [perpustakaan@metrouniv.ac.id](mailto:perpustakaan@metrouniv.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-290/In.28/S/U.1/OT.01/05/2025**

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

Nama : SILVIA SEPTI MUSLIANA  
NPM : 2003021057  
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 2003021057

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, 19 Mei 2025  
Kepala Perpustakaan,

Ash. Luthoni, S.I.Pust.  
NIP. 19910428 201903 1 009



**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 : Silvia Septi Musliana  
NPM : 2003021057  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **PENGARUH APLIKASI CERIA DIGITAL DAN PELAYANAN OFFLINE TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL CABANG KOTAGAJAH** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 15%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 16 Juni 2025  
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



**Anggoro Sugeng, SEI., M.Sh.Ec**

NIP.199005082020121011



**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 : Silvia Septi Musliana      Jurusan/Fakultas      : PBS / FEBI  
NPM : 2003021057                      Semester / T A              : IX / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu 09/10 2024	- Perbaiki Alat pengumpul data pada Indikator pelayanan Aplikasi Ceria digital  - Perbaiki atau modifikasi dg teori pada indikator kepuasan nasabah	
	Rabu 10/11 2024	Acc APd Lanjut Penelitian	

Dosen Pembimbing

  
Alfiansyah Imanda Putra  
NIDN. 2004099501

Mahasiswa Ybs,

  
Silvia Septi Musliana  
NPM. 2003021057



**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 : Silvia Septi Musliana      Jurusan/Fakultas      : PBS / FEBI  
NPM : 2003021057                      Semester / T A              : X / 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	12/25 /01	Perbaikan BAB 9. Hal-hal SPSS di sesuaikan	
	29/25 /04	Perbaikan BAB 9. Data Uji Validitas. Data kJabal Hal-hal Pembahasan	
	07/25 /05	penambahan flowchart pada BAB 3 perbaikan BAB 9 Melengkapi footnote dan sumber pd BAB 9.	

Dosen Pembimbing

Alfiansyah Imanda Putra  
NIDN. 2004099501

Mahasiswa Ybs,

Silvia Septi Musliana  
NPM. 2003021057



**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 : Silvia Septi Musliana      Jurusan/Fakultas      : PBS / FEBI  
NPM : 2003021057                      Semester / T A              : X / 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	26 / 25 / 05	<ul style="list-style-type: none"><li>- Perbaiki ejaan / kata yang salah</li><li>- penambahan dan melengkapi hasil serta saran</li></ul>	
	04 / 25 / 05 Ran	<ul style="list-style-type: none"><li>- perbaiki penelitian relevan di hal 10 tambahkan nama peneliti dan letak jurnal / skripsi</li><li>- perbaiki pembahasan tabraikan dengan penelitian terdahulu dan teori</li></ul>	

Dosen Pembimbing



Alfiansyah Imanda Putra  
NIDN. 2014099501

Mahasiswa Ybs,



Silvia Septi Musliana  
NPM. 2003021057



**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 : Silvia Septi Musliana                      Jurusan/Fakultas                      : PBS / FEBI  
NPM : 2003021057                                      Semester / T A                         : X / 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	11/25 /06 Rabu	Perbaikan Pembahasan, Kesimpulan Perbaikan Daftar Pustaka Tenghlapi Lampiran Kata pengantar belum ada Perbaikan Gambar a.1	
	12/25 /06 Kamis	ACC Mengetes	

Dosen Pembimbing

Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom  
NIDN. 2004099501

Mahasiswa Ybs,

Silvia Septi Musliana  
NPM. 2003021057

## OUTLINE

# **PENGARUH APLIKASI CERIA DIGITAL DAN PELAYANAN *OFFLINE* TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL CABANG KOTAGAJAH**

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

**NOTA DINAS**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

**HALAMAN ORINILITAS PENELITIAN**

**HALAMAN MOTTO**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR LAMPIRAN**

**BAB I PENDAHULUAN**

- B. Latar Belakang Masalah
- C. Identifikasi Masalah
- D. Batasan Masalah
- E. Rumusan Masalah
- F. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- G. Penelitian Relevan

**BAB II LANDASAN TEORI**

- B. Kepuasan Nasabah
  - 1. Definisi Kepuasan Nasabah
  - 2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah
  - 3. Manfaat Kepuasan Nasabah
  - 4. Pengukur Kepuasan Nasabah
  - 5. Dimensi Kepuasan Nasabah
  - 6. Indikator Kepuasan Nasabah
- C. Kualitas Layanan
  - 1. Definisi Kualitas Layanan
  - 2. Layanan Elektronik
  - 3. Layanan *Mobile*
  - 4. Indikator penggunaan aplikasi *Mobile* BMT
  - 5. Layanan Langsung/Layanan *offline*
  - 6. Indikator layanan langsung/layanan *offline*
- D. Kerangka Berpikir
- E. Hipotesis Penelitian

### **BAB III METODE PENELITIAN**

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

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

- A. Deskripsi Lokasi Penelitian
  - 1. Sejarah Singkat BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah
  - 2. Visi dan Misi BMT Assyafi'iyah Kotagajah
  - 3. Struktur Organisasi
- B. Hasil Penelitian
  - 1. Analisis Data
  - 2. Uji Asumsi Klasik
  - 3. Uji Hipotesis
- C. Pembahasan
  - 1. Pengaruh aplikasi ceria digital terhadap kepuasan anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah
  - 2. Pengaruh Pelayanan Offline Terhadap Kepuasan Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah
  - 3. Pengaruh Aplikasi Ceria digital dan Pelayanan Offline Terhadap Kepuasan Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah

### **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan
- B. Saran

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

  
**Alfiansyah Imanda Putra**  
NIDN. 2004099501

Metro, 18 Desember 2024  
Mahasiswa Ybs,

  
**Silvia Septi Musliana**  
NPM. 2003021057

**ALAT PENGUMPUL DATA**  
**PENGARUH APLIKASI CERIA DIGITAL DAN PELAYANAN *OFFLINE***  
**TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT ASSYAFIIYAH BERKAH**  
**NASIONAL CABANG KOTAGAJAH**

**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth,

Saudara/i Responden Penelitian

Dengan hormat,

Kuesioner ini ditujukan untuk membantu pengumpulan data penelitian guna penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Aplikasi Ceria Digital Dan Pelayanan *Offline* Terhadap Kepuasan Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah”. Yang merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan studi S1 jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro. Untuk itu peneliti memohon bantuan kepada saudara/i untuk bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya.

Atas kesediaan saudara/i meluangkan waktu untuk menjawab semua pernyataan kuesioner, peneliti mengucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Silvia Septi Musliana

## **A. Karakteristik responden**

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin :
  - Laki-laki
  - Perempuan
4. Umur :
  - <18 tahun
  - 18 tahun – 24 tahun
  - 25 tahun – 31 tahun
  - 32 tahun – 38 tahun
  - >38 tahun
5. Nasabah BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kotagajah
  - Ya
  - Tidak
6. Lama menjadi nasabah BSI
  - < 1 Tahun
  - 1 tahun – 2 tahun
  - 2 tahun – 5 tahun
  - > 5 tahun
7. Terdaftar menjadi nasabah
  - Online
  - Offline

## 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 pelayanan aplikasi ceria digital

No	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Persepsi kemudahan</b>						
1	Saya merasa mudah mempelajari penggunaan aplikasi yang di sajikan pada program aplikasi ceria digital.					
2	Saya merasa mudah menggunakan layanan aplikasi ceria digital dalam bertransaksi					
3	Saya merasa puas terhadap keberagaman layanan transaksi yang tersedia dalam aplikasi ceria digital.					
4.	Secara keseluruhan ketersediaan fitur-fitur teknologi pada aplikasi ceria digital mudah digunakan.					
<b>Perepsi kemanfaatan</b>						
5	Saya merasa aplikasi ceria digital berguna dalam memudahkan pembayaran secara online.					
6	Saya merasa aplikasi ceria digital ini membantu saya dalam mempercepat waktu untuk bertransaksi seperti membeli token listrik, pulsa					

	handphone , dan isi saldo, .					
7	Saya merasa aplikasi ceria digital efektif digunakan kapanpun dan dimanapun asalkan jaringan yang dimiliki stabil.					
8	Saya merasa kegunaan aplikasi ceria digital membantu dalam menyediakan fitur yang mempermudah untuk bertransaksi online.					

## 2. Indikator pelayanan offline

No	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>						
1	Saya merasa puas terhadap layanan yang diberikan staf BMT dalam merespons nasabah					
2	Saya merasa staf cukup proaktif dalam memberikan bantuan saat nasabah membutuhkan					
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
3	Saya merasa puas terhadap layanan yang telah dijanjikan oleh staf BMT terhadap nasabah					
4.	Saya merasa pelayanan staf BMT konsisten dalam memberikan kualitas layanan.					
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>						
5	Saya merasa aman ketika menggunakan layanan yang telah disediakan oleh pihak BMT ketika sedang bertransaksi secara langsung					
6	Saya merasa bahwa staf BMT memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya tentang layanan yang ditawarkan					
<b>Berwujud (<i>Tangible</i>)</b>						
7	Saya merasa puas terhadap fasilitas dan peralatan yang BMT sediakan					
8	Saya merasa puas terhadap penampilan fisik staf BMT saat melayani.					
<b>Empati (<i>empathy</i>)</b>						
9	Saya merasa staf BMT menunjukkan perhatian yang cukup terhadap kebutuhan dan kekhawatiran.					
10	Saya merasa staf BMT mampu memahami dan mendengarkan masalah dengan baik					

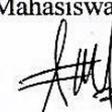
### 3. Indikator Kepuasan Nasabah

No	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Kesesuaian harapan</b>						
1	Saya merasa puas dalam melakukan transaksi menggunakan produk layanan yang telah disediakan oleh BMT Assyafiyah berkah nasional cabang kotagajah.					
2	Layanan yang diberikan oleh aplikasi ceria digital dan sesuai dengan harapan saudara.					
3	Layanan yang diberikah oleh staf BMT sesuai dengan harapan saudara.					
<b>Minat berkunjung kembali</b>						
4	Saya akan menggunakan kembali layanan aplikasi ceria digital karena memberikan kemudahan dalam bertransaksi					
5	Saya selalu datang langsung ke BMT setiap ingin bertransaksi dan menggunakan layanan offline secara berulang					
<b>Kesediaan merekomendasi</b>						
6	Saya akan memberitahu kepada orang lain bahwa layanan aplikasi ceria digital nyaman digukanan untuk bertransaksi					
7	Saya akan menyarankan kepada teman/kerabat untuk menggunakan layanan staf BMT atau layanan offline jika nasabah tidak paham menggunakan layanan teknologi masa kini.					

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

  
**Alfiansyah Imanda Putra**  
NIDN. 2004099501

Metro, 18 Desember 2024  
Mahasiswa Ybs,

  
**Silvia Septi Musliana**  
NPM. 2003021057

# 1. Uji Validitas X1

		Correlations								
		X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	TOTAL
X01	Pearson Correlation	1	.411**	.457**	.416**	.397**	.457**	1.000**	.286**	.773**
	Sig. (2-tailed)		.003	.001	.003	.004	.001	.000	.044	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X02	Pearson Correlation	.411**	1	.373**	.521**	.240	.373**	.411**	.233	.638**
	Sig. (2-tailed)	.003		.008	.000	.093	.008	.003	.104	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X03	Pearson Correlation	.457**	.373**	1	.572**	.518**	1.000**	.457**	.364**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.001	.008		.000	.000	.000	.001	.009	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X04	Pearson Correlation	.416**	.521**	.572**	1	.366**	.572**	.416**	.499**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.009	.000	.003	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X05	Pearson Correlation	.397**	.240	.518**	.366**	1	.518**	.397**	.168	.609**
	Sig. (2-tailed)	.004	.093	.000	.009		.000	.004	.245	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X06	Pearson Correlation	.457**	.373**	1.000**	.572**	.518**	1	.457**	.364**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.001	.008	.000	.000	.000		.001	.009	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X07	Pearson Correlation	1.000**	.411**	.457**	.416**	.397**	.457**	1	.286**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.001	.003	.004	.001		.044	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X08	Pearson Correlation	.286**	.233	.364**	.499**	.168	.364**	.286**	1	.551**
	Sig. (2-tailed)	.044	.104	.009	.000	.245	.009	.044		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pearson Correlation	.773**	.638**	.815**	.773**	.609**	.815**	.773**	.551**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
 \* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

# 2. Uji validitas X2

		Correlations										
		X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	TOTAL
X01	Pearson Correlation	1	.472**	.364**	.390**	.284*	.292*	.190	.348*	.284*	.219	.517**
	Sig. (2-tailed)		.001	.009	.005	.046	.039	.185	.013	.046	.126	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X02	Pearson Correlation	.472**	1	.562**	.522**	.580**	.400**	.374**	.534**	.580**	.461**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.004	.007	.000	.000	.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X03	Pearson Correlation	.364**	.562**	1	.592**	.406**	.429**	.367**	.624**	.406**	.401**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000		.000	.003	.002	.009	.000	.003	.004	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X04	Pearson Correlation	.390**	.522**	.592**	1	.489**	.351**	.516**	.390**	.489**	.411**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000		.000	.012	.000	.005	.000	.003	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X05	Pearson Correlation	.284*	.580**	.406**	.489**	1	.491**	.604**	.573**	1.000**	.676**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.046	.000	.003	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X06	Pearson Correlation	.292*	.400**	.429**	.351**	.491**	1	.722**	.743**	.491**	.556**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.039	.004	.002	.012	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X07	Pearson Correlation	.190	.374**	.367**	.516**	.604**	.722**	1	.705**	.604**	.674**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.185	.007	.009	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X08	Pearson Correlation	.348*	.534**	.624**	.390**	.573**	.743**	.705**	1	.573**	.584**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.000	.005	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X09	Pearson Correlation	.284*	.580**	.406**	.489**	1.000**	.491**	.604**	.573**	1	.676**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.046	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X10	Pearson Correlation	.219	.461**	.401**	.411**	.676**	.556**	.674**	.584**	.676**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.126	.001	.004	.003	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pearson Correlation	.517**	.735**	.686**	.680**	.827**	.754**	.780**	.826**	.827**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
 \* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### 3. Uji Validitas Y

**Correlations**

		X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	TOTAL
X01	Pearson Correlation	1	.391**	.411**	.342**	.097	.208*	.316**	.651**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.338	.037	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X02	Pearson Correlation	.391**	1	.433**	.387**	.024	.191	.162	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.810	.057	.107	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X03	Pearson Correlation	.411**	.433**	1	.418**	.243*	.194	.186	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.015	.054	.064	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X04	Pearson Correlation	.342**	.387**	.418**	1	.325**	.121	.193	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.231	.054	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X05	Pearson Correlation	.097	.024	.243*	.325**	1	.035	.089	.464**
	Sig. (2-tailed)	.338	.810	.015	.001		.731	.381	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X06	Pearson Correlation	.208*	.191	.194	.121	.035	1	.306**	.500**
	Sig. (2-tailed)	.037	.057	.054	.231	.731		.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X07	Pearson Correlation	.316**	.162	.186	.193	.089	.306**	1	.526**
	Sig. (2-tailed)	.001	.107	.064	.054	.381	.002		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.651**	.618**	.700**	.679**	.464**	.500**	.526**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

### 4. Uji Reliabilitas X1

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	8

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	32.4600	6.172	.684	.842
X02	32.5000	6.459	.502	.863
X03	32.3000	6.173	.746	.836
X04	32.4400	5.925	.668	.844
X05	32.2200	6.828	.500	.861
X06	32.3000	6.173	.746	.836
X07	32.4600	6.172	.684	.842
X08	32.1800	6.926	.426	.868

## 5. Uji Reliabilitas X2

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	10

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	39.3800	16.118	.406	.914
X02	39.3600	15.174	.666	.899
X03	39.3000	15.520	.611	.902
X04	39.2400	15.696	.609	.902
X05	39.3200	14.467	.774	.892
X06	39.4400	14.374	.669	.899
X07	39.2600	15.053	.723	.895
X08	39.3800	14.567	.774	.892
X09	39.3200	14.467	.774	.892
X10	39.3000	14.949	.702	.896

## 6. Uji Reliabilitas Y

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.684	7

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	27.6500	3.846	.491	.625
X02	27.5800	3.862	.436	.638
X03	27.5000	3.626	.536	.609
X04	27.5800	3.680	.507	.617
X05	27.5700	4.167	.216	.702
X06	27.5700	4.106	.274	.683
X07	27.5100	4.131	.336	.664

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.80240544
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.064
	Negative	-.048
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,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.

### 2. Uji Homogenitas

**Test of Homogeneity of Variance**

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Perlakuan	Based on Mean	1.394	1	98	.241
	Based on Median	1.039	1	98	.311
	Based on Median and with adjusted df	1.039	1	96.814	.311
	Based on trimmed mean	1.526	1	98	.220

## Uji Hipotesis

### 1. Uji Paired Sample Statistic

**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	X1	36.98	50	2.853	.404
	X2	43.70	50	4.287	.606

## 2. Uji Paired Sample Corelation

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	X1 & X2	50	.342	.015

### 3. Uji Paired T-Test

Paired Samples Test

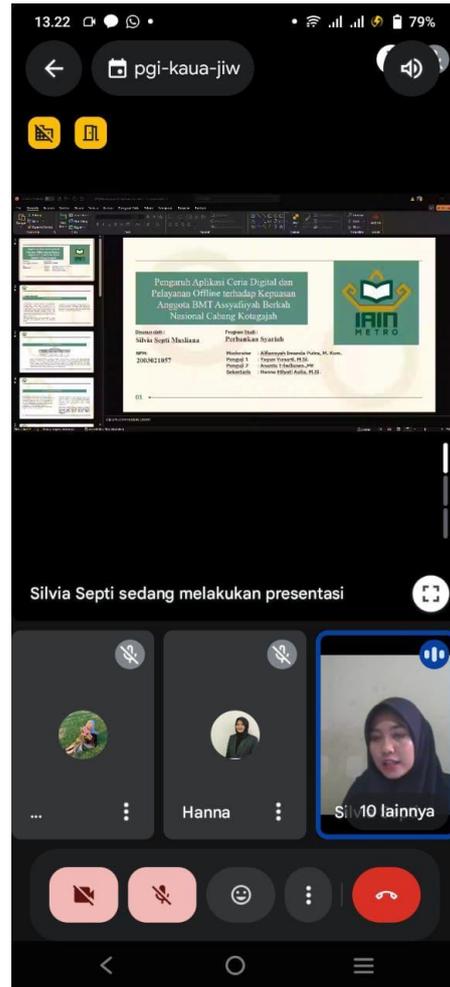
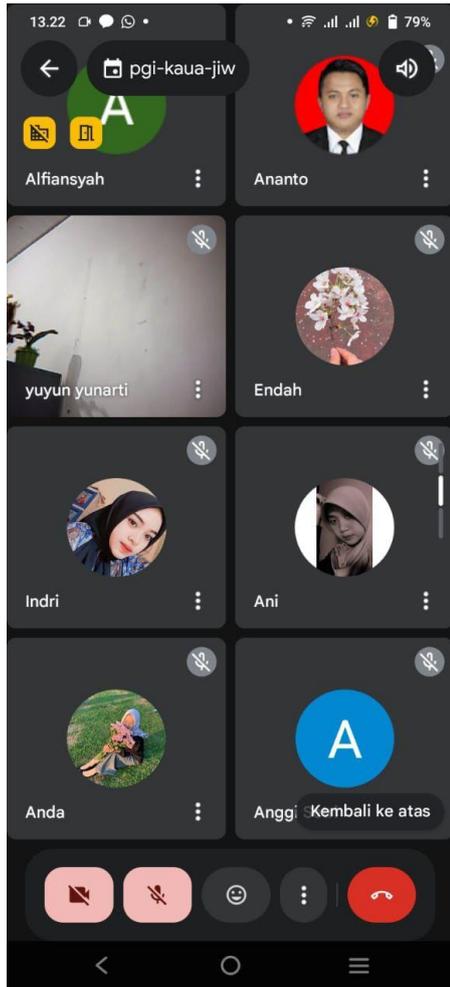
	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 X1 - X2	-6.720	4.262	.603	-7.931	5.509	-11.149	49	.000



NO RESP	PELAYANAN OFFLINE (X2)										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	44
2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47
5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	44
6	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
9	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	45
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
13	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	47
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
18	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	47
19	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	46
20	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	44
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	33
29	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	46
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	42
33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	4	4	4	5	4	2	4	3	4	4	38
37	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
41	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	40
42	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	47
43	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	44
44	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	46
45	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	44
46	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	43
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
49	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	40
50	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	44



55	4	4	4	4	4	4	4	28
56	4	5	5	4	4	5	5	32
57	5	4	5	5	4	5	4	32
58	5	5	5	5	5	5	5	35
59	5	4	4	4	4	5	5	31
60	5	5	5	5	5	5	5	35
61	5	5	5	4	4	4	4	31
62	5	4	5	4	5	5	5	33
63	5	5	5	5	5	5	5	35
64	5	5	5	5	4	5	5	34
65	4	5	4	5	4	4	5	31
66	4	5	5	4	4	5	5	32
67	4	4	4	4	4	4	4	28
68	4	4	4	4	4	4	4	28
69	4	4	4	4	4	4	4	28
70	5	5	5	5	4	5	4	33
71	5	5	5	5	5	4	5	34
72	4	4	4	4	4	4	4	28
73	4	3	4	4	5	5	5	30
74	5	5	5	5	5	5	5	35
75	5	5	5	4	5	5	5	34
76	5	5	5	5	5	5	5	35
77	4	4	4	4	4	4	4	28
78	4	4	4	4	5	4	4	29
79	4	5	5	5	5	5	5	34
80	4	5	5	4	4	4	4	30
81	4	5	5	5	5	4	4	32
82	5	5	5	4	5	4	5	33
83	5	5	5	4	5	4	4	32
84	4	4	5	5	4	5	4	31
85	4	4	3	4	4	4	4	27
86	4	4	3	4	5	4	4	28
87	4	4	4	4	5	4	4	29
88	4	5	5	5	5	5	5	34
89	4	5	5	5	5	5	5	34
90	4	4	5	5	5	5	5	33
91	5	4	5	4	4	5	5	32
92	5	5	5	5	5	4	4	33
93	5	5	5	5	5	5	5	35
94	4	5	5	4	5	5	4	32
95	5	5	5	5	5	5	5	35
96	4	5	5	5	5	5	5	34
97	4	4	4	4	5	4	4	29
98	5	5	5	5	5	4	4	33
99	4	4	4	4	5	5	4	30
100	4	4	5	5	5	3	4	30



## DOKUMENTASI



(Wawancara bersama bapak Ahmad Musbikhin, pimpinan cabang BMT Assyafiyah berkah nasional cabang Kotagajah, 24 April 2024 pukul 09.00)

Hasil wawancara bapak Musbikhin mengatakan “ *BMT Assyafiyah berkah nasional cabang kotagajah menyediakan layanan aplikasi ceria digital sejak tahun 2019 dengan jumlah nasabah 1.164, pada tahun 2020 berjumlah 3.164, tahun 2021 4.176, tahun 2022 75.196, tahun 2023 4.789. Sedangkan jumlah nasabah yang mendaftar langsung ke kantor cabang pada tahun 2019 berjumlah 9.539, pada tahun 2020 7.848, pada tahun 2021 7.333, pada tahun 2022 7.925 dan pada tahun 2023 8.570. Namun setiap tahunnya BMT Assyafiyah berkah nasional cabang kotagajah melakukan pengupdatean informasi dan sistem yang mengakibatkan semakin berkurangnya nasabah karna data tersebut diinput ke dukcapil jika terverifikasi oleh dukcapil bahwasannya nasabah tersebut sudah meninggal dunia, memiliki data fiktif contohnya 1 nama memiliki double NIK, dan apabila nasabah tidak melakukan transaksi apapun baik offline maupun online selama kurun waktu maksimal 4 bulan menurut peraturan dinas maka dinyatakan keluar menjadi anggota BMT Assyafiyah berkah nasional. Tetapi BMT Assyafiyah memiliki kebijakan sendiri karena kotagajah merupakan kota kecil cenderung pedesaan maka bagi nasabah yang tidak melakukan transaksi apapun selama kurun waktu 4 bulan namun masih memiliki saldo diatas 40.000 maka masih dinyatakan sebagai anggota BMT Assyafiyah”.*



(Wawancara bersama ibu Nurjanah, anggota nasabah offline BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang kotagajah, 10 Juni 2024 pukul 10.00 )

Hasil wawancara ibu nurjanah mengatakan *“Saya menjadi nasabah BMT assyafiiyah dikotagajah sejak tahun 2019, saya mendaftar dengan cara langsung mendatangi kantor cabang BMT Assyafiiyah, saya tidak begitu paham teknologi sehingga ketika pihak Bank menawarkan untuk mendaftar secara online pada aplikasi ceria digital saya menolak. Bahkan saat covid pun saya tetap tidak menggunakan aplikasi cerita digital pada bmt, biasanya saya mendatangi kantor cabang BMT untuk menabung atau melakukan pinjaman saja saat covid saya hanya sesekali mendatangi kantor tidak sesering sebelum adanya covid menurut saya untuk menabung atau melakukakn transaksi pada BMT assyafiiyah pada tahun 2019 sampai saat ini 2024 saya merasakan rasa aman dan nyaman karyawannya pun baik dan ramah cara menjelaskan dan mengarahkannya pun dapat dipahami dengan mudah, hanya saja mungkin karna tidak menggunakan aplikasi ceria digital saya tidak dapat menabung maupun bertransaksi dimana pun dan kapan pun karna saya harus mendatangi langsung kantor cabang BMT tersebut.”*



(Wawancara bersama bapak Bakrie, anggota nasabah mobile BMT di BMT Assyafiiyah berkah nasional cabang Kotagajah, 08 juni pukul 08.00)

Hasil wawancara bapak Bakrie mengatakan “*Saya menggunakan aplikasi cerita digital bmt sejak tahun 2020 dimana adanya covid-19 yang mewajibkan masyarakat untuk berada dirumah saja jadi saya memutuskan untuk mendaftar sebagai anggota nasabah BMT melalui online yaitu di aplikasi cerita digital, kelebihan yang saya rasakan dalam menggunakan aplikasi cerita digital mempermudah saya tanpa saya harus keluar rumah saya bisa bertransaksi hanya melalui handphone saja tapi saya juga merasakan kekurangan dari penggunaan aplikasi cerita digital terkadang ada kendala sinyal susah atau paket data saya habis yang menghambat saya untuk dapat bertransaksi biasanya saya menggunakan aplikasi cerita digital itu seperti transfer, top up pengisian paket data atau pembelian pulsa listrik tidak banyak yang saya gunakan di dalam aplikasi cerita digital tersebut”*.

## **RIWAYAT HIDUP**



Nama lengkap Silvia Septi Musliana biasa di panggil Silvi, dilahirkan di Kotagajah pada tanggal 03 September 2002, merupakan anak ke empat dari bapak Tobirin dan ibu Munawaroh. Bertempat tinggal di Margo rahayu 2 Kotagajah Lampung Tengah dengan menganut Agama islam. Peneliti menyelesaikan pendidikan di SD IT Insan Mulia Kotagajah pada tahun 2014, kemudian melanjutkan di SMP Negeri 02 Kotagajah lulus pada tahun 2017, setelah itu melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 01 Punggur dan lulus pada tahun 2020, pada tahun 2020 peneliti melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro dengan program studi S1-Perbankan Syariah.