

PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI CERIA DIGITAL TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL CABANG PEKALONGAN LAMPUNG TIMUR

Oleh
AMRINA ROSYADA
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro
E-mail: amrinarosyada1900@gmail.com

ABSTRAK

Dari tahun ke tahun jumlah anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional semakin meningkat, hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional juga semakin ditingkatkan. Aplikasi Ceria Digital mulai digunakan di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional pada tahun 2019, sehingga sampai sekarang sudah terhitung tiga tahun Aplikasi Ceria Digital digunakan oleh para anggota. Tetapi dalam kurun waktu tiga tahun tersebut tidak semua anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional mengetahui tentang Aplikasi Ceria Digital. Tujuan dari penelitian ini untuk (1) mengetahui apakah *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi ceria digital, (2) mengetahui apakah *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi ceria digital, (3) mengetahui apakah *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi ceria digital, (4) mengetahui apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi ceria digital, (5) mengetahui apakah *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi ceria digital, dan (6) mengetahui apakah *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, terhadap kepuasan anggota pengguna aplikasi ceria digital. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Jumlah sampel penelitian digunakan teknik slovin dengan jumlah sampel sebanyak 96 anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dan observasi. Pengujian persyaratan analisis untuk regresi menggunakan uji normalitas, analisis linier berganda dan uji linieritas dengan perhitungan menggunakan bantuan program *SPSS 20.0 for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, berpengaruh dan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan Lampung Timur. Maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah bagi KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan Lampung Timur, lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabah, hal ini dimaksudkan agar dapat lebih memberikan kepuasan bagi anggota, yang berarti dapat memberikan loyalitas bagi anggota. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan pula dengan adanya pembaharuan dan penambahan aplikasi.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Aplikasi Digital, Kepuasan Anggota