

**KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL
CABANG PEKALONGAN LAMPUNG TIMUR**

SKRIPSI



Oleh :

**AMRINA ROSYADA
NPM.18610014**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2022**



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

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen

Oleh :

**AMRINA ROSYADA
NPM. 18610014**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2022**

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

**THE EFFECT OF THE QUALITY OF SERVICES OF THE CERIA
DIGITAL APPLICATION ON THE SATISFACTION OF MEMBERS OF
KSPPS BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL
PEKALONGAN, EAST LAMPUNG**

By
AMRINA ROSYADA

Management Study Program
Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Metro
E-mail: amrinarosyada1900@gmail.com

ABSTRACT

From year to year the number of members of BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional is increasing, this shows the quality of service provided by BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional is also increasing. The Ceria Digital application began to be used at BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional in 2019, so that it has been three years since the Ceria Digital Application has been used by members. However, not all members of the BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional knew about the Ceria Digital Application within three years. The purpose of this study is to (1) find out whether tangibles affect the satisfaction of members of the cheerful digital application user, (2) find out whether empathy has an effect on the satisfaction of members of the cheerful digital application user, (3) find out whether reliability has an effect on the satisfaction of members of the cheerful digital application user, (4) knowing whether responsiveness affects the satisfaction of members of the cheerful digital application user, (5) knowing whether assurance affects the satisfaction of members of the cheerful digital application user, and (6) knowing whether tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance, on user member satisfaction digital cheerful app. The type of research used in this research is quantitative research. The number of research samples used slovin technique with a total sample of 96 members of KSPPS BMT Assyafi'iyah. Data collection techniques used are questionnaires and observation. Testing the analysis requirements for regression using normality test, multiple linear analysis and linearity test with calculations using the SPSS 20.0 for windows program. The results showed that Tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance, had an effect and made a positive contribution to the satisfaction of members of KSPPS BMT As Syafi'iyah Berkah Nasional Pekalongan Branch, East Lampung. So the advice that can be given by researchers is for KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Pekalongan Branch, East Lampung, further improve the quality of service to customers, this is intended to provide more satisfaction for members, which means it can provide loyalty for members. The quality of service can also be improved by updating and adding applications.

Keywords: Service Quality, Digital Applications, Member Satisfaction

RINGKASAN

Amrina Rosyada, 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Ceria Digital Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan Lampung Timur". Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Yateno, S.E.,M.M. Pembimbing (2) Kuncoro Budi Riyanto, S.E.,M.M.

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

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

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

AMRINA ROSYADA
NPM. 18610014

Telah disetujui oleh

Pembimbing I



Yateno, S.E., M.M.
NIDN. 0725046502

Pembimbing II



Kuncoro Budi Riyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0219068702

Mengetahui
Kaprodik Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro



Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

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

AMRINA ROSYADA

NPM. 18610014

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus

Hari : Jum'at

Tanggal : 1 Juli 2022

Tempat Ujian : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi

Yateno, S.E., M.M.
NIDN. 0225046502

Ketua Penguji



Kuncoro Budi Riyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0219068702

Sekretaris

H. Suryadi, S.E., M.M.
NIDN. 0229115901

Penguji Utama



H. Suryadi, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AMRINA ROSYADA

NPM : 18610014

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Ceria Digital Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Assyafi’iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan Lampung Timur” adalah benar hasil karya tulisan saya sendiri dan bukan hasil plagiat. Apabila di kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi ini, maka saya bersedia bertanggung jawab serta menerima sanksi yang ditetapkan oleh Universitas Muhammadiyah Metro.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun.

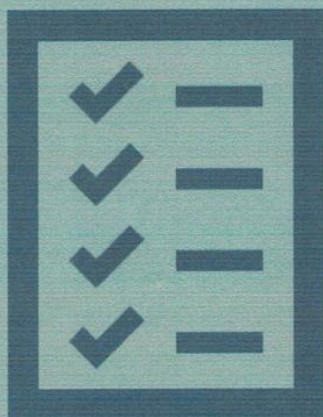
Metro, 22 April 2022



AMRINA ROSYADA
NPM. 18610014



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2862/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : AMRINA ROSYADA
NPM : 18610014
Jenis Dokumen : SKRIPSI

JUDUL:

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

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 15 Agustus 2022
Kepala Unit,

Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.
NIDN. 0203128801

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: upi@ummetro.ac.id

MOTTO

Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu'

25. Al Baqarah: 45

Pendidikan adalah senjata paling ampuh yang bisa anda gunakan untuk mengubah dunia

Nelson Mandela

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji Allah SWT dengan kemurahan dan ridho-nya, skripsi ini dapat ditulis dengan baik dan lancar hingga selesai. Dengan ini kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunianya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Bapak Tasikun dan ibunda Umiati yang telah memberikan dukungan moril maupun material serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lanjutan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang tercapai dari orang tua.
3. Bude Rin dan Pakde Jum yang selalu memberi do'a dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Adik saya tercinta Muhammad Lutfi yang selalu memberi do'a semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Kakak sepupu saya (Yunda, Wiwin, Novi, Lia, Wulan, Imah) yang memberi do'a dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Keluarga besarku yang selama ini selalu memberi dukungan penuh semangat, terimakasih atas segalanya.
7. Sahabat-sahabatku (Bela, Anisa, Kinanti, Elita, Afida) yang selalu memberi semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat dan karunia-Nya, serta memberikan kekuatan dan kesabaran, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI CERIA DIGITAL TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT ASSYAFI’IYAH BERKAH NASIONAL CABANG PEKALONGAN LAMPUNG TIMUR”**. Penelitian ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Penulisan skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, nasihat, saran dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak H. Suwanto, S.E.,M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Bapak Dr. H. Febriyanto, S.E.,M.M., selaku Ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Bapak Yateno, S.E.,M.M., selaku Pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat kepada peneliti
5. Bapak Kuncoro Budi Riyanto, S.E.,M.M. selaku Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
7. Seluruh Staff Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018 Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
9. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Metro.
10. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan dan pengalaman yang dimiliki oleh peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan dapat diterima dengan baik serta akhirnya skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya.

Metro, Juni 2022
Peneliti,



AMRINA ROSYADA

NPM. 18610014

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RINGKASAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	viii
SURAT PERNYATAAN.....	ix
KETERANGAN HASIL UJI KESAMAAN (<i>SIMILARITY CHECK</i>)	x
MOTTO	xi
PERSEMBAHAN.....	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Ruang Lingkup Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Teori Stakeholder	9
B. Kualitas Pelayanan	10
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2. Ciri-ciri Pelayanan Berkualitas	13
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan	29

C. Aplikasi Digital	30
1. Pengertian Aplikasi Digital	30
2. Keuntungan dan Manfaat Aplikasi Digital	31
3. Jenis Transaksi	32
4. Internet Banking	33
D. Konsep Kepuasan Anggota	34
1. Pengertian Kepuasan Anggota	34
2. Ciri-ciri Pelanggan yang Puas	35
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	36
E. Penelitian Relevan	38
F. Kerangka Pemikiran	40
G. Hipotesis Penelitian	42

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	46
B. Definisi Operasional Variabel	46
C. Populasi dan Sampel	48
1. Populasi	48
2. Sampel	49
D. Jenis dan Sumber Data	50
1. Data Primer	50
2. Data Sekunder	50
E. Teknik Pengumpulan Data	50
1. Penelitian Kepustakaan (<i>Library Research</i>)	50
2. Penelitian Lapangan (<i>Field Research</i>)	51
F. Instrumen Penelitian	51
G. Teknik Analisis Data	52
1. Pengujian Persyaratan Instrumen	52
2. Pengujian Persyaratan Analisis	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BMT Assyafi'iyah Cabang Pekalongan	57
1. Sejarah Singkat BMT Assyafi'iyah Cabang Pekalongan	57
2. Visi-Misi BMT Assyafi'iyah Cabang Pekalongan	57
3. Struktur Organisasi BMT Assyafi'iyah Cabang Pekalongan	58
4. Produk-produk BMT Assyafi'iyah Cabang Pekalongan	58

B. Hasil Penelitian	61
1. Deskripsi Responden	61
2. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	63
3. Pengujian Persyaratan Analisis.....	69
C. Pembahasan.....	79
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	83
DAFTAR LITERATUR	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan Periode 2019-2021.....	4
2.1 Penelitian Yang Relevan	38
3.1 Definisi Operasional Variabel	46
3.2 Ketentuan Skor	51
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.2 Responden Berdasarkan Usia	62
4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
4.4 Responden Berdasarkan Alasan Penggunaan Aplikasi Ceria.....	63
4.5 Uji validitas variabel <i>Tangibles</i> (X_1)	64
4.6 Uji validitas variabel <i>Emphaty</i> (X_2)	64
4.7 Uji validitas variabel <i>Reliability</i> (X_3).....	65
4.8 Uji validitas variabel <i>Responsiveness</i> (X_4)	66
4.9 Uji validitas variabel <i>Assurance</i> (X_5)	66
4.10 Uji validitas variabel Kepuasan Anggota (Y)	67
4.11 Hasil uji Reliabilitas Variabel <i>Tangibles</i> (X_1).....	67
4.12 Hasil uji Reliabilitas Variabel <i>Emphaty</i> (X_2).....	68
4.13 Hasil uji Reliabilitas Variabel <i>Reliability</i> (X_3).....	68
4.14 Hasil uji Reliabilitas Variabel <i>Responsiveness</i> (X_4).....	68
4.15 Hasil uji Reliabilitas Variabel <i>Assurance</i> (X_5)	69
4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Anggota (Y).....	69
4.17 Hasil Uji Normalitas	70
4.18 Hasil Uji Linieritas X_1 Terhadap Y	70
4.19 Hasil Uji Linieritas X_2 Terhadap Y	71
4.20 Hasil Uji Linieritas X_3 Terhadap Y	71
4.21 Hasil Uji Linieritas X_4 Terhadap Y	72
4.22 Hasil Uji Linieritas X_5 Terhadap Y	72
4.23 Hasil Analisis Linier Berganda.....	73
4.24 Uji T Statistik.....	75
4.25 Hasil Uji F	76
4.26 Hasil R^2	77

4.27 Uji Statistik <i>Tangibles</i> (X_1)	77
4.28 Uji Statistik <i>Emphaty</i> (X_2)	77
4.29 Uji Statistik <i>Reliability</i> (X_3).....	78
4.30 Uji Statistik <i>Responsiveness</i> (X_4)	78
4.31 Uji Statistik <i>Assurance</i> (X_5)	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Peningkatan Jumlah Pengguna Internet di Indonesia.....	2
2. Kerangka Pemikiran.....	42
3. Stuktur Organisasi KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan	58

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian 91
2. Lembar Kuesioner Penelitian 93
3. Aplikasi Ceria Digital KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional 151