

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan temuan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah. Simpulan tersebut ditunjukkan temuan hasil analisis sebagai berikut:

1. Ada pengaruh signifikan antara produk terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah
2. Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah
3. Berdasarkan hasil uji F dengan perhitungan SPSS dimana nilai F menunjukkan terdapat pengaruh secara bersama-sama antara produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah. Koefisien nilai R menunjukkan besar derajat keeratan pengaruh antara produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah tergolong kategori kuat.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil pembahasan setiap butir item yang mengukur variabel yang diteliti, dijadikan dasar untuk merumuskan implikasi. Setelah dilakukan penelusuran terhadap butir item tersebut dapat diketahui:

1. Hasil penelusuran terhadap variabel produk ditemukan pada skor item terendah pada item nomor 8 yang berbunyi "saya ragu-ragu semakin besar frekuensi pemakain nasabah terhadap produk maka semakin besar produk tersebut diminati". Berdasarkan hasil pernyataan responden, mereka pada umumnya menjawab cukup setuju, namun yang menjawab ragu-ragu lebih banyak dibandingkan dengan pernyataan yang ada pada item lain, sehingga pada item nomor 8 memperoleh skor paling rendah, terhadap anggota BMT

yang menyatakan ragu-ragu semakin besar frekuensi pemakain nasabah terhadap produk maka semakin besar produk tersebut diminati.

2. Demikian juga setelah dilakukan penelusuran terhadap variabel kualitas pelayanan, ditemukan pada item nomor 12 yang skornya paling rendah yaitu item nomor 12 yang berbunyi "saya ragu-ragu petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan anggota BMT". Berdasarkan hasil pernyataan responden, mereka pada umumnya menjawab setuju, namun yang menjawab ragu-ragu lebih banyak dibandingkan dengan pernyataan yang ada pada item lain, sehingga pada item nomor 12 memperoleh skor paling rendah, terhadap anggota BMT yang menyatakan ragu-ragu petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan anggota BMT.
3. Demikian juga setelah dilakukan penelusuran terhadap variabel kepuasan anggota BMT, ditemukan pada item nomor 5 yang skornya paling rendah yaitu item nomor 5 yang berbunyi "ragu-ragu mengukur kepuasan pelanggan dengan meminta pelanggan menilai jasa seperti kecepatan layanan atau keramaan staf terhadap pelanggan". Berdasarkan hasil pernyataan responden, mereka pada umumnya menjawab ragu-ragu, namun yang menjawab setuju lebih banyak dibandingkan dengan pernyataan yang ada pada item lain, sehingga pada item nomor 5 memperoleh skor paling rendah. terhadap mengukur kepuasan pelanggan dengan meminta pelanggan menilai jasa seperti kecepatan layanan atau keramaan staf terhadap pelanggan.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi di atas, ada beberapa hal yang ingin peneliti sarankan, yaitu:

1. Kepala BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah, diharapkan agar dapat menyediakan produk memberikan keuntungan kepada anggota BMT sehingga anggota BMT lebih tertarik dan berminat untuk membeli produk yang disediakan oleh BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah.
2. Para pegawai BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah, agar dapat meningkatkan pelayanan kepada anggota BMT, sehingga tidak ada anggota BMT yang mengalami kesulitan saat akan melakukan simpan pinjam pada BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah.

3. Para pegawai BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah agar dapat meningkatkan kinerjanya dan mematuhi aturan yang berlaku sehingga mendapatkan penilaian yang baik dan dalam dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah.

DAFTAR LITERATUR

A. Buku-Buku

- Abdullah, Thamrin. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Alma, Buchori. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung
- Angipora, Marius P. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Raja Grafindo. Persada: Jakarta
- Anoraga, Panji. 2006. *Pengantar Pasar Modal*. Rineke Cipta: Jakarta
- Arif, M. Nur Rianto Al. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Alfabeta: Bandung
- Arikunto, Suharsimi. 2015. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineke Cipta: Jakarta
- Creswell, Mixed John. 2012. *Research Design Pendekatan Kualitatif Kuantitatif*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Dhamosta, Brata. 2012. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Banyu Media Publishing: Malang
- Hadi, Sutrisno, 2016. *Statistik 2*. Andi Offset: Yogyakarta
- Hamdun, Hamdani. 2016, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Salemba Empat: Jakarta
- Hardiyansyah. 2011., *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi dan Implementasinya*, Gava Media: Yogyakarta
- Jalaluddin, Rahmat, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Remaja Rosda Karya. Bandung
- Kasmir. 2014. *Pemasaran Bank*. Kencana: Jakarta
- Kotler, Philips, 2016, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Erlangga: Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta
- Moenir, H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Rangkuti, Freddy. 2016, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Measuring Customer Satisfaction)*, Gramedia Pustaka Utama: Jakarta

- Ridwan. 2012. *Dasar-Dasar Statistika*. Alfa Beta: Bandung
- Setiadi, Nugroho. 2012. *Perilaku Konsumen Dalam Melakukan Pembelian*, Rajawali: Jakarta
- Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Universitas Brawijaya Press: Malang
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfa Beta: Bandung
- Suharno, Bambang. 2014. *Bisnis Sambilan Langkah Awal Menjadi Enterpreneur Sukses*. Gramedia: Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2016, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Andi Offset: Yogyakarta
- Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Graha Ilmu: Yogyakarta

B. Jurnal

- Hamdun, Edy Kusndi. 2016 *Pengaruh Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Roti Fatimah Bakery Di Situbondo*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH Vol. 14, No. 2, November 2016
- Suharto, S, Mazni A dan Setiaji, R. 2021. *Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Seputih Agung Kabupaten Lampung Tengah*. SIMPLEX: Jurnal of Economic Management 2 (1) 14--464
- Suharto, 2017, *Pengukuran Prestasi Kerja Karyawan Menggunakan Motivasi Pada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Metro*. Jurnal Akuntansi, AKUISISI-Vo;. 13 No. 1 April 2017
- Suharto, J. Nusantoro. 2018. *The Relatonship Among Managerial Capability, Organizational Culture Mediation Effect of Organizational Culture*. Jurnal of Community Research and Service 2 (1), 168-175

DAFTAR PERTANYAAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Reponden : _____
2. Umur : _____
3. Pekerjaan/jabatan : _____
4. Jenis Kelamin : _____
5. Pendidikan Terakhir : _____

II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan teliti dan pahami terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan yang diajukan beserta pilihan jawabannya, sebelum saudara/(i) menetapkan jawaban.
2. Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang dianggap sesuai dengan keadaan saudara/(i).

III. PERTANYAAN TENTANG PRODUK

No	Pernyataan	Alternatif				
		SS	S	Rr	TS	STS
1	Saya produk yang ditawarkan memiliki karakteristik atau fungsi utama dari produk					
2	Saya produk yang ditawarkan memiliki manfaat bagi anggota					
3	Saya produk yang ditawarkan memiliki keunggulan untuk menarik minat anggota					
4	Saya keunggulan produk akan menjadi pertimbangan pertama bagi anggota					
5	Saya karakteristik produk akan menjadi daya tarik bagi anggota untuk memilih produk					
6	Saya suatu produk harus memiliki daya tahan yang lama					
7	Saya umur produk dapat bertahan sebelum produk tersebut harus diganti					
8	Saya semakin besar frekuensi pemakain nasabah terhadap produk maka semakin besar produk tersebut diminati					
9	Saya semakin besar produk yang diminati nasabah akan semakin besar keuntungan.					
10	Saya semakin besar daya tahan produk.akan menjadi pilihan anggota					
11	Saya produk yang diunggulkan akan memuaskan bagi anggota					

12	Saya produk memberikan keuntungan dapat memuaskan bagi nasabah					
13	Saya estetika suatu produk dapat menarik bagi anggota untuk membeli produk					
14	Saya estetika suatu produk berhubungan dengan minat membeli produk					
15	Saya estetika produk dapat dilihat oleh anggota sebagai daya tarik					

IV. PERTANYAAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	Alternatif				
		SS	S	Rr	TS	STS
1	Saya penampilan petugas dalam melayani pelanggan harus menarik					
2	Saya perlu ada kenyamanan saat pelayanan					
3	Saya ada alat bantu dalam pelayanan anggota BMT					
4	Saya ada kemudahan proses dan akses dalam pelayanan bagi anggota BMT					
5	Saya perlu adanya kecermatan petugas dalam melayani anggota BMT					
6	Saya dalam pelayanan bagi anggota BMT memiliki standar pelayanan yang jelas					
7	Saya petugas memiliki kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan anggota BMT					
8	Saya menggunakan alat bantu, peralatan yang dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan bagi anggota BMT					
9	Saya petugas merespon setiap anggota BMT yang ingin mendapatkan pelayanan					
10	Saya petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat					
11	Saya semua keluhan anggota BMT direspon oleh petugas BMT					
12	Saya petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan anggota BMT					
13	Saya petugas memberikan pelayanan dengan cermat dan tidak ada kesalahan pada anggota BMT					
14	Saya petugas melayani dengan sikap ramah					
15	Saya petugas siap kapan saja melayan saat diperlukan anggota BMT					

V. PERTANYAAN TENTANG KEPUASAN ANGGOTA

No	Pernyataan	Alternatif				
		SS	S	Rr	TS	STS
1	Saya dalam mengukur kepuasan anggota memakai cara yang paling sederhana					
2	Saya untuk mengukur kepuasan anggota adalah langsung menanyakan kepada anggota					
3	Saya mengukur kepuasan pelanggan dengan produk atau jasa spesifik tertentu					
4	Saya mengukur kepuasan pelanggan dengan mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan					
5	Saya mengukur kepuasan pelanggan dengan meminta pelanggan menilai jasa seperti kecepatan layanan atau keramahan staf terhadap pelanggan.					
6	Saya mengukur kepuasan pelanggan dengan menilai kepuasan pelanggan keseluruhan					
7	Saya kepuasan tidak diukur langsung					
8	Saya kepuasan diukur dengan kinerja aktual produk pada sejumlah atribut atau dimensi penting					
9	Saya kepuasan pelanggan diukur secara berkala					
10	Saya kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan menggunakan produk yang berbeda					
11	Saya ada kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman					
12	Saya ada kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada keluarganya					
13	Saya kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman menjadi ukuran yang penting					
14	Saya kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada keluarganya menjadi ukuran yang penting					
15	Saya ada beberapa aspek yang sering diguna untuk mengetahui ketidakpuasan anggota					

Lampiran. Distribusi Frekwensi Untuk Mencari Koefisien Korelasi Angket Tentang Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah

No.Sampel	X_1	X_2	Y	X_1^2	X_2^2	Y^2	XY
1	68	71	69	4624	5041	4761	333132
2	67	73	70	4489	5329	4900	342370
3	68	73	69	4624	5329	4761	342516
4	68	69	68	4624	4761	4624	319056
5	66	70	69	4356	4900	4761	318780
6	67	70	69	4489	4900	4761	323610
7	67	71	68	4489	5041	4624	323476
8	68	73	69	4624	5329	4761	342516
9	68	70	68	4624	4900	4624	323680
10	63	67	67	3969	4489	4489	282807
11	68	69	68	4624	4761	4624	319056
12	68	70	69	4624	4900	4761	328440
13	67	70	68	4489	4900	4624	318920
14	67	71	69	4489	5041	4761	328233
15	67	73	70	4489	5329	4900	342370
16	63	67	67	3969	4489	4489	282807
17	68	69	68	4624	4761	4624	319056
18	63	68	66	3969	4624	4356	282744
19	68	70	68	4624	4900	4624	323680
20	67	70	68	4489	4900	4624	318920
Jumlah	1336	1404	1367	89302	98624	93453	6416169

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Lampiran: Skor Hasil Jawaban Angket Tentang Produk Pada KSPPS BMT
Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten
Lampung Tengah

N	Skor Item Angket Produk															Jumlah Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	73
2	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	67
3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	70
4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	67
5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	66
6	3	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	62
7	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	70
8	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	70
9	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	71
10	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	71
11	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	67
12	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	66
13	3	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	62
14	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	70
15	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	71
16	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	71
17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	73
18	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	67
19	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	68
20	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	67
21	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	66
22	3	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	62
23	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	70
24	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	70
25	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	70
26	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	67
27	3	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	62
28	3	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	62
29	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	70
30	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	70
31	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	71
32	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	73
33	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	66
34	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	69
35	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	70
36	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	70
37	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	71
38	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	73
39	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	67
40	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	67

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan

$$i = \frac{NT - NR}{K}$$

$$i = \frac{73 - 62}{5}$$

$$i = \frac{11}{5}$$

$i = 2,2 = 2$ (hasil pembulatan)

Tabel. Klasifikasi Data Skor Angket Produk Pada SPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah

No	Interval	Kriteria	Jumlah	Persentase
1	71 – 73	Sangat baik	9	22,5
2	68 – 70	Baik	14	35
3	65 – 67	Cukup baik	12	30
4	62 – 64	Tidak baik	5	12,5
5	59 – 61	Sangat tidak baik	0	0
Jumlah			40	100%

Sumber: Data Diolah

Lampiran: Skor Hasil Jawaban Angket Tentang Kualitas Pelayanan KSPPS BMT
Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten
Lampung Tengah

N	Skor Item Angket Kualitas Pelayanan															Jumlah Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	74
2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	72
3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	71
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	73
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	72
6	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	69
7	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	70
8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	73
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	72
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	74
11	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	72
12	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	72
13	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	69
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	74
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	74
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	74
17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	72
18	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	68
19	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	71
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	72
21	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	64
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	70
23	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	68
24	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	71
25	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	68
26	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	66
27	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	65
28	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	68
29	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	67
30	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	67
31	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	70
32	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	69
33	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	68
34	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	64
35	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	67
36	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	69
37	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	69
38	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	3	5	65
39	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	64
40	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	65

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan

$$i = \frac{NT - NR}{K}$$

$$i = \frac{74 - 64}{5}$$

$$i = \frac{10}{5}$$

$$i = 2$$

Tabel. Klasifikasi Data Skor Angket Kualitas Pelayanan KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah

No	Interval	Kriteria	Jumlah	Persentase
1	72 – 74	Sangat baik	14	35
2	69 – 71	Baik	11	27,5
3	66 – 68	Cukup baik	9	22,5
4	63 – 65	Tidak baik	6	15
5	60 – 62	Sangat tidak baik	0	0
Jumlah			40	100%

Sumber: Data Diolah

Lampiran: Skor Hasil Jawaban Angket Tentang Kepuasan Anggota KSPPS BMT
Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten
Lampung Tengah

N	Skor Item Angket Kepuasan Anggota															Jumlah Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	73
2	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	69
3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	68
4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	70
5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	68
6	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	73
7	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	67
8	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	66
9	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	69
10	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	71
11	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	69
12	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	72
13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	72
14	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	67
15	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	69
16	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	67
17	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	68
18	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
19	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	69
20	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	67
21	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	68
22	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	66
23	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	68
24	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	69
25	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	70
26	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	65
27	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	67
28	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	66
29	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	67
30	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	64
31	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	73
32	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	69
33	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	68
34	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	70
35	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	68
36	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	73
37	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	67
38	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	66
39	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	69
40	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	71

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan

$$i = \frac{NT - NR}{K}$$

$$i = \frac{73 - 64}{5}$$

$$i = \frac{9}{5}$$

$i = 1,8 = 2$ (hasil pembulatan)

Tabel. Klasifikasi Data Skor Angket Kepuasan Anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah

No	Interval	Kriteria	Jumlah	Persentase
1	71 – 73	Sangat baik	9	22,5
2	68 – 70	Baik	18	45
3	65 – 67	Cukup baik	12	30
4	62 – 64	Tidak baik	1	2,5
5	59 – 61	Sangat tidak baik	0	0
Jumlah			40	100%

Sumber: Data Diolah

Lampiran: Skor Hasil Jawaban Angket Responden

No. Resp	Produk	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Anggota
1	73	74	73
2	67	72	69
3	70	71	68
4	67	73	70
5	66	72	68
6	62	69	73
7	70	70	67
8	70	73	66
9	71	72	69
10	71	74	71
11	67	72	69
12	66	72	72
13	62	69	72
14	70	74	67
15	71	74	69
16	71	74	67
17	73	72	68
18	67	68	72
19	68	71	69
20	67	72	67
21	66	64	68
22	62	70	66
23	70	68	68
24	70	71	69
25	70	68	70
26	67	66	65
27	62	65	67
28	62	68	66
29	70	67	67
30	70	67	64
31	71	70	73
32	73	69	69
33	66	68	68
34	69	64	70
35	70	67	68
36	70	69	73
37	71	69	67
38	73	65	66
39	67	64	69
40	67	65	71

Sumber: Data Diolah

Lampiran Hasil Penghitungan SPSS Uji Persyaratan Analisis

Test Statistics

	Produk
Chi-Square	16,000 ^a
df	7
Asymp. Sig.	,025

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 5,0.

Test Statistics

	Kualitas Pelayanan
Chi-Square	7,850 ^a
df	10
Asymp. Sig.	,643

a. 11 cells (100,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 3,6.

Test Statistics

	Kepuasan Anggota
Chi-Square	14,500 ^a
df	9
Asymp. Sig.	,106

a. 10 cells (100,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 4,0.

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Produk	,220	40	,000	,895	40	,001

a. Lilliefors Significance Correction

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kualitas Pelayanan	,136	40	,059	,941	40	,037

a. Lilliefors Significance Correction

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan Anggota	,157	40	,014	,949	40	,068

a. Lilliefors Significance Correction

Correlations

		Kepuasan Anggota	Produk	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan Anggota	1,000	,026	,152
	Produk	-,026	1,000	,249
	Kualitas Pelayanan	,152	,249	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Anggota	.	,437	,175
	Produk	,437	.	,060
	Kualitas Pelayanan	,175	,060	.
N	Kepuasan Anggota	40	40	40
	Produk	40	40	40
	Kualitas Pelayanan	40	40	40

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5,774	2	2,887	12,519	,009 ^b
Residual	205,726	37	5,560		
Total	211,500	39			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Produk

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	63,322	10,534		6,011	,000
Produk	,150	,123	,168	3,406	,007
Kualitas Pelayanan	,127	,126	,168	4,006	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,835 ^a	,697	,675	1,351	1,149

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

RIWAYAT HIDUP

Untung, dilahirkan di Rama Oetama Kecamatan Seputih Raman pada tanggal 21 Agustus 1975, merupakan anak ketiga dari delapan bersaudara dari pasangan suami istri Ayah Sanusi dan Ibu Nadiroh.

Pendidikan yang pernah ditempuh dan ditamatkan antara lain SD Negeri 3 Rama Utama tamat Tahun 1989. SMP Muhammadiyah Seputih Raman tamat Tahun 1992. Madrasah Aliyah Darussalam Seputih Banyak tamat Tahun 1995. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jurai Siwo Metro Tahun Akademik 2000/2001. Kemudian tahun Akademik 2021/2022 melanjutkan pendidikan Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.