PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PADA BMT MASYARAKAT MADANI

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah

Oleh:
SAFRI HELMI RIANDA GAJAH
NPM: 1801280096

FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PADA BMT MASYARAKAT MADANAI

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas Dan Memenuhi Syarat – Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
Program Studi Pendidikan Agama Islam

Oleh :

SAFRI HELMI RIANDA GAJAH
NPM : 1801280096

Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Pembimbing

Khairunnisa, MM

FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN

Dipindai dengan CamScanner

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa	:	**Safri Helmi Rianda Gajah**
NPM	:	**1801280096**
Program Studi	:	**Manajemen Bisnis Syari'ah**
Semester	:	**XIV**
Tanggal Sidang	:	**22/04/2025**
Waktu	:	**09.00 s.d selesai**

TIM PENGUJI

PEMBIMBING	:	**Khairunnisa, MM**
PENGUJI I	:	**Dr. Isra Hayati, M.Si**
PENGUJI II	:	**Dr. Salman Nasution, M.A**

PANITIA PENGUJI

Ketua,	**Sekretaris,**
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA	**Assoc. Prof. Dr. Zailani, MA**

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur pada Allah Swt. Atas segala rahmat dan karunianya-Nya, sehingga saya sampai pada titik yang diingkan semoga ilmu yang saya dapatkan dapat bermanfaat bagi semua orang Aamiin.

Karya Ilmiah ini Dipersembahkan pada Keluargaku

Ayahanda Bakhtiar

Ibunda Rulianti

Tak lekang waktu yang selalu mendoakan kesuksesan dan keberhasialan bagi diriku

MOTO :

Apapun Masalahnya Bagaimanapun Buruknya Keadaan, Ingatlah Kamu Tidak Terjebak Selalu Ada Jalan Keluar

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SAFRI HELMI RIANDA GAJAH

NPM : 1801280096

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pada BMT Masyarakat Madanai** merupakan karya asli saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarisme, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang merlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 27 Februari 2025
Yang menyatakan :

SAFRI HELMI RIANDA GAJAH
NPM : 1801280109

PERNYATAAN DOSEN PEMBIMBING

Medan, 27 Februari 2025

Nomor : Istimewa

Lampiran : 3 (tiga) Eksemplar

Hal : Skripsi

Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam UMSU

Di-

Medan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran perbaikan seluruhnya terhadap skripsi mahasiswa an. Safri Helmi Rianda GAJAH yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pada BMT Masyarakat Madanai**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini dapat di terima dan diajukan pada sidang munaqasah untuk mendapat Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Manajemen Bisnis Syariah pada Fakultas Agama Islam UMSU.
Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing

Khairunnisa, MM

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
http://fai@umsu.ac.id fai@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بسم الله الرحمن الرحيم

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Isra Hayati S.Pd., M.Si
Dosen Pembimbing : Khairunnisa, MM

Nama Mahasiswa : Safri Helmi Rianda Gajah
Npm : 1801280096
Semester : IX C1 Pagi
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pada BMT Masyarakat Madani

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
5 Januari 2024	bimbingan kuesioner, perbaiki teknik analisis data & daftar pustaka		
6 Januari 2024	perbaiki kuesioner, lacang daftar pustaka dr website		
20 Februari 2024	Acc kuesioner		
5 Juni 2024	perbaiki salah ketik & teknik sampling		
11 Juli 2024	perbaiki redaksi format penulisan, kesimpulan & uji" hipotesis belum sesuai antara bab 3 & bab 4 - kesimpulan sesuaikan dg masalah		
31 Juli 2024	perbaiki redaksi & salah ketik		
7 Agustus 2024	Acc Sidang		

Medan, 7 Agustus 2024

Diketahui/Disetujui Dekan	Diketahui/ Disetujui Ketua Program Studi	Pembimbing Skripsi
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA	Isra Hayati S.Pd., M.Si	Khairunnisa, MM

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTAR
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
http://fai@umsu.ac.id fai@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama : **Safri Helmi Rianda Gajah**

NPM : **1801280096**

Program Studi : **Manajemen Bisnis Syariah**

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pada BMT Masyarakat Madanai**

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 27 Februari 2025

Pembimbing Skripsi

Khairunnisa, MM

Diketahui/ Disetujui
Oleh:

Dekan	**Ketua Program**
Fakultas Agama Islam	**Studi Manajemen Bisnis Syariah**
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA	**Isra Hayati, S.Pd, M.Si**

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTAR
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
http://fai@umsu.ac.id fai@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama	**: Safri Helmi Rianda Gajah**
NPM	**: 1801280096**
Program Studi	**: Manajemen Bisnis Syariah**
Judul Skripsi	**: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pada BMT Masyarakat Madanai**

Medan, 27 Februari 2025

Pembimbing Skripsi

Khairunnisa, MM

Dekan
Fakultas Agama Islam

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program
Studi Manajemen Bisnis Syariah

Isra Hayati, S.Pd, M.Si

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA

MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 th. 1987

Nomor: 0543b/U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab degan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ż	zet (dengan titik diatas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	Ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘Ain	‘	Koamater balik di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	ء	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vocal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

a. Vocal tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَـ	fatḥah	A	A
ـِـ	Kasrah	I	I
ـُـ و	ḍammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ـَـ ى	fatḥah dan ya	Ai	a dan i
ـَـ و	fatḥah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

- kataba : **كتب**
- fa'ala : **فعل**
- kaifa : **كيف**

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـَـا	fatḥah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ـِـى	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و ـُـو	ḍammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- qāla : **قال**
- ramā : **مار**
- qīla : **قيل**

d. Ta marbutah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

1) *Ta marbūtah* hidup

   ta marbūtah yang hidup atau mendapat ḥarkat *fatḥah, kasrah* dan *«ammah*, transliterasinya (t).

2) *Ta marbūtah* mati

   Ta marbūtah yang mati mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- *rauḍah al-aṭfāl - rauḍatul aṭfāl* : لروضةالاطفا
- *al-Madīnah al-munawwarah* : المدينهلمنورة
- *ṭalḥah* : طلحة

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda tasydid tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

- rabbanā : ربنا
- nazzala : نزل
- al-birr : البر
- al-hajj : الحخ
- nu'ima : نع

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah*

   Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

   Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf *syamsiah* maupun *qamariah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu : **الرجل**
- as-sayyidatu : **السدة**
- asy-syamsu : **الشمس**
- al-qalamu : **القلم**
- al-jalalu : **الجلا**

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- *ta'khuzūna* : **تاخذون**
- *an-nau'* : **النوء**
- syai'un : **شيىء**
- *inna* : **ان**
- *umirtu* : **امرت**
- *akala* : **اكل**

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *hurf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harkat* yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilanama itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasul
- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilallazibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-lazunazilafihi al-Qur'anu
- SyahruRamadanal-lażiunzilafihil-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Naṣrunminallahiwafatḥunqarib
- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahil-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in 'alim

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasehan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*.

Abstrak

Safri Helmi Rianda Gajah, 1801280096, Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi pada BMT Masyarakat Madani

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi pada BMT Masyarakat Madani. Kualitas pelayanan diukur melalui dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yaitu sebuah pendekatan untuk menguji teori objektif dengan menguji hubungan antar variabel. Populasi penelitian adalah seluruh anggota BMT Masyarakat Madani, dan sampel diambil secara acak. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden terpilih.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, menghasilkan kesimpulan variable pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Hasil penelitian di peroleh nilai signifikan untuk Pengaruh Kualitas pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan anngota (Y) adalah sebesar 0,088 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{0_1} ditolak dan H_{a1} diterima yang artinya berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Anggota (Y). Kepuasan anggota dapat di jelaskan oleh variable bebas yaitu pengaruh kualitas pelayanan sebesar 58,8 persen sedangkan sisanya 42,2 persen di jelaskan factor lain di luar model penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, BMT Masyarakat Madani, Kepuasan Anggota

Abstract

Safri Helmi Rianda Gajah, 1801280096, The Effect of Quality on Cooperative Member Satisfaction in Civil Society BMT This study aims to analyze the effect of service quality on cooperative member satisfaction in Civil Society BMT.

The quality of service is measured through the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. The research method used is a quantitative approach, which is an approach to test objective theories by testing the relationships between variables. The study population was all members of BMT Masyarakat Madani, and samples were taken randomly. Data was collected through questionnaires that were distributed to selected respondents.

Based on the research conducted, it was concluded that variable influences on service quality have a positive effect on member satisfaction. The results of the study obtained a significant value for the Effect of Service Quality (X) on the variable of Satisfaction (Y) is 0.088 < 0.05 so that it can be concluded that $H0_1$ is rejected and Ha1 is accepted, which means that it affects the Member Satisfaction variable (Y). Member satisfaction can be explained by the independent variable, namely the influence of service quality by 58.8 percent while the remaining 42.2 percent is explained by other factors outside this research model.

Keywords: Service Quality, Civil Society BMT, Member Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pertama tama penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas semua rahmat dan karunia-Nya, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pada BMT Masyarakat Madani". Penulisan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata 1 (S1) program studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Sholawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa penulis penuh dengan ilmu pengetahuan yang berlimpah kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir. Dalam penulisan proposal ini, penulis telah mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih berkat ridho Allah SWT dan dukungan dari semua pihak, proposal ini dapat penulis selesaikan. Maka dengan ini sangat besar rasa terima kasih penulis terucapkan kepada :

1. Ayahanda Bakhtiar Gajah dan Ibunda Rulianti tercinta yang telah mengasuh dan membesarkan penulis dengan rasa cinta dan kasih sayang, yang memberikan dorongan serta semangat selama penulis menjalani pendidikan ini.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Bapak Assoc Prof Zailani, S.Pd.I., M.A selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Assoc Prof Pasaribu S.Pd.I., M.A selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Isra Hayati, S.Pd., M.Si selaku Ketua Program Studi Manejemen Bisnis Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Syahrul Amsari, SE.Sy., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Khairunnisa M.M selaku Dosen Pembimbing Proposal yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing penulis agar terselesaikan penulisan proposal ini.
9. Serta teman-teman di kelas C1 Manajemen Bisnis Syariah yang telah memberikan dukungan nya.

Penulis menyadari penulisan proposal ini jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, diharapkan ada masukan yang membangun untuk kesempurnaannya. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian proposal ini semoga dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. *Amin Ya Rabbal'alamin.*

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Medan, mei 2024

Safri Helmi Riand Gajah

1801280096

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **i**

DAFTAR ISI ..... **iii**

BAB 1 PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi Masalah 3
C. Rumusan Masalah 4
D. Tujuan Penelitian 4
E. Manfaat Peneltiian 4

BAB II KAJIAN PUSTAKA **6**

A. Kajian Pustaka 6
B. Penelitian Terdahulu 15
C. Kerangka Konseptual 19
D. Hipotesis 20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN **21**

A. Pendekatan Penelitian 21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 21
C. Populasi dan Sampel 22
D. Dfenisi Operasional Variabel 22
E. Teknik Pengumpulan Data 24
F. Teknik Analisis Data 25

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **30**

A. Deskripsi Institusi 30
B. Deskripsi Karakteristik Responden 33
C. Penyajian Data 34
D. Hasil Penelitian 35
E. Uji Hipotesis 39

BAB V PENUTUP **41**

A. Kesimpulan 41
B. Saran 41

DAFTAR PUSTAKA **43**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-undang Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian, (Kanwil , 2000). Salah satu lembaga perekonomian syariah adalah Baitul Mal wat Tamwil (BMT) merupakan satu oragnisasi usaha yang bersifat mandiri yang memiliki kegiatan usaha yang bersifat produktif dengan maksud untuk meningkatkan kualitas dari kegiatan ekonomi yang di jalan kan masyarakat kecil dan juga pengusaha (Binus , 2021) .Selain itu, Baitul Mal wat Tamwil juga menerima titipan zakat, infak dan sedekah, serta menyalurkan sesuai dengan peraturan dan amanahnya .

Asas yang terdapat pada BMT ini sesuai dengan firman Allah SWT Q.S Al-Maidah : 2

وَتَعَاوَنُوْا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰىۖ وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلَى الْاِثْمِ وَالْعُدْوَانِۚ وَاتَّقُوا اللّٰهَۗ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ

> Artinya : Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.

Islam sebagai agama mayoritas penduduk Indonesia menginginkan adanya pelayanan keuangan yang berbasis syari'ah Islam maka peranan BMT diperlukan bagi masyarakat Islam khususnya lapisan masyarkat menengah ke bawah. BMT bukanlah bank melainkan LKMS yang berfungsi seperti bank dan koperasi yang tidak mempunyai akses ke pasar uang. Ia langsung berhubungan dengan pengusaha kecil yang tidak dilayani oleh bank.

Persaingan diera globalisasi saat ini yang ditandai dengan hadirnya perusahaan perusahaan asing, memicu terjadinya kenaikan standarisasi pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap meningkatkan ekspektasi konsumen. Dalam era perdagangan bebas saat ini tiap-tiap perusahaan

mengalami persaingan yang sangat ketat. Terjadinya persaingan dibarengi dengan banyaknya jumlah persaingan memaksa setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan keinginan dan kebutuhan yang dirasakan oleh konsumen dengan menawarkan layanan ekstra yang lebih baik daripada pesaing (Mulyani , 2002) Dengan begitu kepuasan anggota dapat meningkat sehingga mempengaruhi pertumbuhan anggota koperasi

Hakikatnya kepuasan anggota koperasi merupakan evaluasi dimana alternatif yang dipilih sekurang kurangnya dapat memberikan hasil (*outcome)* sama atau melampaui harapan (Tatik, 2018). Sedangkan ketidak puasan anggota koperasi dapat terjadi apabila hasil yang di peroleh tidak memenuhi harapan yang di inginkan (Rangkuti, 2000).anggota koperasi secara langsung atau tidak langsung akan memberikan penilaian terhadap pelayanan yang di berikan.membandingkan perspektif mereka atas kualitas pelayanan telah menggunakan produk tersebut sesuai dengan ekspektasi kinerja produk sebelum mereka membelinya. Tergantung pada bagaimana kinerja aktual dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan, mereka akan mengalami emosi yang positif, negatif atau netral. Respon emosional inilah yang menjadi masukan terhadap perspektif kepuasan / ketidakpuasan mereka.

Puasnya pelayanan yang diperoleh nasabah akan menjadi pendorong kepercayaan nasabah pada kualitas pelayanan di lembaga keuangan syaria'ah karena masyarakat sudah percaya terhadap lembaga keuangan untuk menjadi anggotanya, sebab pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan syaria'ah memang sudah benar-benar sesuai dengan syaria'ah islam, oleh karena itu dalam pelayanan lembaga keuangan memang harus benar-benar menjaga kualitasnya untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah

Berdasarkan pengertian - pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Faktor pertama yang perlu dipertimbangkan ketika menarik anggota koperasi adalah kepuasan anggota. Salah satu hal yang perlu ditingkatkan oleh Koperasi BMT agar anggotanya tetap bertahan di koperasi adalah kualitas pelayanannya. .

Berikut ini adalah tabel dari perkembangan jumlah pada Anggota Koperasi pada BMT MASDA :

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi pada BMT MASDA 2017 – 2021.

NO	KETERANGAN	TAHUN				
		2017	2018	2019	2020	2021
1	Awal tahun	1430	1441	1448	1450	1449
2	Anggota Masuk	20	11	9	5	20
3	Anggota Keluar	9	4	7	6	11
4	Akhir Tahun	1441	1448	1450	1449	1458

Sumber : Laporan pertanggung jawaban pengurus dan pengawasan koperasi BMT Masyarakat Madani

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa adanya kenaikan jumlah anggota koperasi yang keluar pada tahun 2021 sebanyak 11 anggota. Tingkat keluarnya anggota yang menanjak memperlihatkan bahwa perusahaan tersebut gagal memuaskan pelanggan (Kotler & Amstrong, 2001) Tingkat keluarnya para anggota dikarenakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan koperasi

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Kepuasan anggota Koperasi pada BMT Masyarakat Madani Medan menurun terlihat dari jumlah anggota yang keluar
2. kualitas pelayanan yang diberikan kurang optimal pada koperasi BMT MASDA dilihat pada saat melayani pelanggan.
3. Seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap anggota koperasi pada BMT Masyarakat Madani

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Masyarakat Madani
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan anggota Koperasi Masyarakat Madani ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Masayarakat Madani.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan anggota Koperasi Masayarakat Madani
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan karyawan terhadap anggota koperasi Masayarakat Madani

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas,manfaat penelitian ini bertujuan :

1. Bagi peneliti

   Hasil dari peneliti ini di harapkan dapat menambahkan wawasan dan pengalaman yang sangat berharga bagi peneliti sehingga sedikit banyak penelitian ini sebagai aplikasi dari teori yang selama ini peneliti terima bangku kuliah dan juga menambah wawasan peneliti untuk berfikir secara kritis dan sistematis dalam menghadapi masalah yang terjadi dalam dunia nyata

2. Bagi Instansi/Lembaga

   Hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi bagi BMT agar meningkatkan kualitas nasabah.

3 Bagi Umum

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai bentuk penerapan pelayanan pada BMT.

F. Sistematika Penulisan

Sistemaika penulisan untuk memperoleh pembahasan yang sistematis sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis memuat tentang gambaran umum dalam penelitian yaitu latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang landasan terhadap masalah yang akan di bahas dan memaparkan tori-teori yang digunakan sebagai dasar dalam menganalisa

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, dan variabel yang di gunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menyajikan hasil yang dicapai dalam penelitian, bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Anggota Koperasi pada BMT Masyarakat Madani

BAB V PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang akan diberikan untuk perusahaan dan hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Pustaka

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan landasan terpenting untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Dalam hal ini suatu perusahaan dikatakan baik apabila dapat menyediakan barang atau jasa yang sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas produk dan pelayanan yang baik sangat mempengaruhi pertumbuhan kepuasan pelanggan "proses Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada hakekatnya tidak relevan dan tidak menimbulkan kepemilikan atas produk yang dihasilkan serta tidak berkaitan dengan fisik produk tersebut. Jadi kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk dan jasa manusia,proses,dan lingkungan yang memenuhiatau melebihi harapan. Implikasi, baik buruk nya kualitas pealyanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Dani iskandar, 2019).Menurut Arianto (2018) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Menurut Kotler (2000) kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nyata maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Keunggulan suatu pelayanan adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh pelayanan tersebut. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika pelayanan yang

diterima melampaui harapan pengguna jasa maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (Novi Aisha, 2018)

Dari definisi di atas dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan adalah berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan para pelanggan. Menurut Fanddy(2016) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jadi apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

a). Prinsip-Prinsip Pelayanan

Adapun yang menjadi prinsip – prinsip pelayanan publik yaitu:

1) Kesederhanaan, prosedur /tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak rumit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2) Kejelasan mencakup beberapa hal antara lain:
    a) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
    b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertangguang jawaban dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
    c) Informasi biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
3) Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu.
4) Akurasi. Produk pelayanan publik diterima secara benar, tepat dan sah.
5) Rasa aman. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum Tanggung jawab. Pimpinan

6) penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertangguang jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluahan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public.
7) Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8) Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
10) Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman , bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain (publik & Pelayanan, 2019).

b. Indikator Kualitas Pelayanan

faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut Lupiyoadi (2001) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Terdapat dua penjelasan mengenai pelayanan oleh Wrigh (2005) Pertama, pelayanan adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya. Walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan atas faktor-faktor produksi. Kedua, pelayanan adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri-atau atas nama-penerima pelayanan tersebut

`Menurut Fandy (2014) menyatakan bahwa service quality adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan *(expected service)* dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan *(perceived service)*.

Menurut A.Parasuraman (1988) mengungkapkan ada 22 faktor penentu *service quality* yang dirangkum ke dalam lima faktor dominan atau lebih dikenal dengan istilah *SERVQUAL*, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

(a) *Reliability*. Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa asuransi, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang agent asuransi mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat.

(b) *Responsiveness*. Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah asuransi, bisa dilihat dari kemampuan agent asuransi yang cepat memberikan pelayanan kepada nasabah dan cepat menangani keluhan mereka

(c) *Assurance*. Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi.

(d) Contohnya seperti di bank, asuransi, dan dokter. Oleh karena itu dalam sebuah jasa asuransi, kepastian menjadi hal yang sangat penting untuk dapat diberikan kepada nasabahnya seperti jaminan keamanan dan kemudahan di dalam mengikuti program asuransi

(e) *Emphaty*. Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh para agent harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada nasabah

(f) *Tangible*. Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi serta kerapian penampilan agent

2. Kepuasan Anggota Koperasi

a. Pengertian Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota koperasi adalah tingkat perasaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari anggota koperasi dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya transaksi ulang yang berlanjut pada organisasi koperasi tersebut.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan (Kotler P.k.,2008). sedangkan menurut Arifin(2017) Tingkat kepuasan merupakan suatu kombinasi dari tingkat aspirasi atau tingkat kebutuhan dengan jumlah yang didapat dari lingkungan. Kepuasan akan timbul bila kedua faktor tersebut terpenuhi secara berimbang, dan kepuasan akan dicapai bila dihasilkan yang diperoleh dari lingkungannya sebanding dengan

tingkat kebutuhan individu. dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelangan adalah perasaan senang atau kecewa terhadap persepsi pelanggan atas peforma produk/jasa, yang merupakan awal pencapaian loyalitas pelanggan untuk kembali menggunakan produk yang ditawarkan sehingga menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (MUTHOLIB, 2016).

Menurut Mardiyatmo (2005) faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan ada lima, yaitu sebagai berikut:

1) Kualitas produk adalah pembeli akan puas bila membeli dan menggunakan produk yang memiliki kualitas baik. Misal, pelanggan akan puas terhadap sepatu yang dibeli sepatu tersebut enak atau nyaman dipakai, awet atau tidak cepat rusak, aman, dan desainnya menawan.
2) Harga adalah komponen sangat penting untuk memberi sumbangan terhadap kepuasan pelanggan. Produk yang berkualitas ditunjang dengan harga yang terjangkau akan menjadi sumber kepuasan yang penting.
3) Kualitas pelayanan adalah di tengah persaingan yang sangat ketat, banyak perusahaan yang lebih mengandalkan kualitas pelayanan. Karena kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru, sehingga bisa menjadi andalan dan keunggulan suatu perusahaan.
4) Faktor emosional adalah rasa bangga, percaya diri, simbol sukses adalah contoh – contoh emotional value yang mendasari kepuasan pelanggan. Faktor ini ditujukan untuk pelanggan yang menggunakan beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup seperti, mobil, aksesoris, kosmetik, dan busana.
5) Faktor kemudahan adalah pelanggan akan semakin puas apabila dalam mendapatkan produk atau pelayanan relatif mudah, nyaman, dan efisien terhindar dari antrian yang panjang dan melelahkan. Secara umum, pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada perusahaan atau koperasi dapat mempengaruhi prinsip kepuasan pelanggan karena harapan yang

6) diinginkan pelanggan sesuai keinginan, menjamin produk yang dibeli pelanggan sesuai dengan harga pasar, mau mendengarkan suara pelanggan apa yang diinginkan sesuai dengan produk yang diharapkan. Tidak hanya prinsip kepuasan pelanggan tapi juga faktor yang mempengaruhi seperti harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan faktor kemudahan. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota adalah suatu keadaan dimana harapan anggota terhadap suatu produk atau jasa koperasi sesuai dengan kenyataan yang diterima

b. Idikator Kepuasan Anggota

Menurut Haidir (2016) Kepuasan pelanggan haruslah diletakkan menjadi salah satu faktor terpenting dan menjadi muara kecil dalam segala aktifitas pemasaran pada setiap perusahaan yang berorientasi kepada pasar.

Untuk menilai kepuasan konsumen terhadap suatu produk, maka dapat dilihat dari metode pengukuran kepuasan konsumen sebagai berikut: 1) Sistem keluhan dan saran; 2) *Ghost Shopping*; 3) Lost *Customer Analysis*; 4) Survey Kepuasan pelanggan.

Sementara (Zulkarnain, 2012) dikatakan bahwa untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan:

1) Studi Komplain atau keluhan pelanggan yang disampaikan dengan kartu keluhan/saran, saluran bebas pulsa, website, email, blog, fax, newsletter, dan seterusnya.
2) *Ghost Shopping*, yakni menggunakan peneliti yang bertindak sebagai pelanggan tanpa menyebutkan identitasnya. Biasanya melakukan interaksi dengan staf perusahaan yang mengobservasi sejumlah aspek mengenai kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.
3) Survei, dengan melakukan tatap muka lansung, melalui pos, telepon, email, dan lain-lain.

Sementara itu Menurut Haidir (2016) mengatakan bahwa kepuasan dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu: (1) kepuasan terhadap

kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan, (2) kepuasan terhadap kemauan membantu pelanggan, (3) kepuasan terhadap pengetahuan dan kesopanan, (4) kepuasan terhadap kepedulian pada pelanggan, dan (5) kepuasan terhadap penampilan fasilitas fisik.

Pengertian kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) tergantung pada anggapan kinerja (*perceived performance*) produk dalam memberikan nilai dalam hitungan relatife terhadap harapan pembeli. Bila kinerja produk jauh lebih rendah daripada harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pembelinya merasa puas. Menurut Kotler and Armstrong (2009) Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui:

a. Sistem Keluhan dan Usul, sehingga perusahaan dapat bertindak cepat untuk menangani masalah dan memberikan gagasan atau ide untuk perbaikan produk dan jasa perusahaan.
b. Survei Kepuasan Pelanggan, melalui butir-butir pertanyaan dalam kuesioner atau melalui telepon pada sampel pelanggan terbaru untuk mengetahui bagaimana perasaan mereka terhadap kinerja perusahaan.
c. *Ghost shooping*, menyewa orang untuk mengaku sebagai pembeli untuk melaporkan pengalaman mereka dalam membeli produk perusahaan dan produk pesaing.
d. Analisis pelanggan yang hilang, perusahaan menghubungi pelanggan yang lama berhenti membeli atau mereka yang beralih ke pesaing, untuk mengetahui mengapa hal tersebut terjadi

c. Lembaga Keuangan Mikro

Dalam rangka mendorong pemberdayaan masyarakat khususnya masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah dan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) diperlukan dukungan yang komprehensif dari lembaga keuangan. Akses yang sulit bagi

masyarakat dan UMKM terhadap pendanaan lembaga keuangan formal menjadi latar belakang tumbuhnya lembaga keuangan non-bank di masyarakat yang dikenal dengan sebutan Lembaga Keuangan Mikro (LKM).

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) ialah lembaga swadaya masyarakat yang didirikan dan dikembangkan oleh masyarakat, biasanya pada awal pendirian menggunakan sumber daya, dana atau modal, dari masyarakat setempat. Konsep ‘maal’ lahir dan menjadi bagian dari kehidupan masyarakat muslim dalam hal penghimpunan dan penyaluran dana untuk zakat, infak, dan sedekah (ZIS) secara produktif. Sedangkan konsep ‘tamwil’ lahir untuk kegiatan usaha produktif yang murni untuk mendapatkan keuntungan bagi sektor masyarakat menengah ke bawah (mikro).

BMT merupakan kependekan dari kata Balai Usaha Mandiri Terpadu atau *Baitul Maal wa Tamwil*, yaitu lembaga keuangan mikro (LKM)yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. BMT sesuai namanya terdiri dari dua fungsi, yaitu:

1) *Baitut tamwil* (rumah pengembangan harta), yang bertugas melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil dengan antera lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi.
2) *Baitul maal* (rumah harta), menerima titipan dana zakat, infak dan sedekah serta mengoptmalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.

BMT adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, dewasa ini perkembangannya sudah meningkat pesat dari tahun ke tahun. BMT merupakan lembaga keungan miko yang terdiri atas dua kegiatan sekaligus, yaitu Baitul Maal dan Baitul Tamwil. Kegiatan Baitul Maal dalam BMT adalah lembaga keuangan yang kegiatannya mengelola dana bersifat nirlaba (sosial). Sumber

dana diperoleh dari zakat, infaq dan sedekah, atau sumber lain yang halal. Dana tersebut kemudian disalurkan kepada mustahik, yang berhak, atau untuk kebaikan. Sedangkan kegiatan Baitul Tamwil adalah lembaga keuangan yang kegiatannya adalah menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat dan bersifat profit-oriented (Mashuri, 2016)

Baitul mal wat tamwi merupakan satu organisasi usaha yang bersifat mandiri yang memiliki kegiatan untuk mengembangkan berbagai kegiatan usaha yang bersifat produktif dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas kegiatan perekonomian masyarakat kecil dan juga pengusaha kecil. Kegiatan yang sering dilakukan oleh BMT adalah mendorong agar Masyarakat menabung di BMT serta juga membiayaai kegiatan ekonomi yang dijalankan oleh mereka. Selain kegiatan tersebut BMT juga dapat menerima dana zakat, infak dan sedekah untuk kemudian disalurkan kepada pihak-pihak yang memerlukannya sesuai ketentuan yang ada. Sebagai Lembaga keuangan syariah, BMT merupakan Lembaga keuangan syariah yang lebih bersifat informal. Dan berbeda dengan entitas syariah lain yang lebih formal, seperti bank syariah dan juga entitas pasar modal syariah.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini,penulis akan mendeskripsikan penelitian – penelitian lain yang berbentuk jurnal dan mengetahui relevan nya dengan judul yang akan di ambil .Adapun tabel penelitian terdahulu yang telah membahas sekitar topik ini adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Nur Haida , 2017)	Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan di BMT Al-Falah Sumber Cirebon.	Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini menunnjukkan bahwa variabel sistem pelayanan berpengaruh positif sebesar 0,081 tetapi dari hasil uji t nilai probabilitas (sig) tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota sebesar 0,021. Probabilitas (sig) sistem pelayanan sebesar 0,021 > 0,05 dengan demikian Ho ditolak. Hal ini diinterpretasikan bahwa sistem pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan di BMT Al-falah Sumber Cirebon.

2.	(AFFAN MADJID KHABIBULLAH, 2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap KEPUASAN Nasabah BMT Bukit ANNUR Kabupaten KENDAL	,Hasil penelitian ini menunjukan Ada pengaruh yang signifikan bukti fisik terhadap kepuasan nasabah, hal ini dibuktikan nilai thitung sebesar 2,020 dan nilai signifikansi sebesar 0,046.
3.	(Widia Oktiningsih Afrianti Novita Anwar, 2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota BMT AL-ITTIHAD RUMBAI	Hasil penelitian ini menunjukan : (1) tidak terdapat pengaruh signifikan antara tangibles terhadap kepuasan anggota (2) terdapat pengaruh signifikan antara reability terhadap kepuasan anggota (3) terdapat pengaruh signifikan antara responsiveness terhadap kepuasan anggota (4) terdapat pengaruh signifikan antara asurance terhadap kepuasan anggota (5) terdapat pengaruh signifikan antara empathy terhadap kepuasan anggota.

4.	(Enny Khuswati, 2019)	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KOPERASI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAM (KSP) BHAKTI LESTARI KECAMATAN SUNGAI TEBELIAN	Kualitas pelayanan pada Koperasi Bhakti Lestari sangat baik, Kepuasan anggota pada Koperasi Bhakti Lestari sangat baik; Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari di Desa Merarai Satu, Kecamatan Sungai Tebelian, Kabupaten Sintang.Nilai thitung 8,774 lebih besar dari (>) ttabel 1,990. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota sebesar 49,7% sedangkan 50,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian in.

5.	(Taufiq Risal, 2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT KAMPOENG SYARIAh	Berdasarkan hasil penelitian hipotesis Persamaan pertama menunjuka bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan Kualitas Pelayanan bernilai tetap maka Kepuasan Nasabah sebesar minus 0,222 satuan Maka untuk memperoleh kepuasan Nasabah positif, BMT harus dapat meningkatkan pelayanannnya

Penelitian terdahulu merupakan penelitian dimana objek dan variable penelitiannya hampir sama dengan penelitian yang akan dilaksanakan, sehingga dapat dijadikan segabai bahan acuan dan perbandingan terhadap penelitian yang akan dilaksanakan. Berkaitan dengan penelitian ini, penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Anggota Pada BMT Masayarakat Madani

C. Kerangka Konseptual

Kerangka pemikiran pada umumnya menguraikan landasan teori baik grand theory maupun teori pendukung yang menjadi kajian penelitiannya, sesuai variabel yang diteliti dilengkapi skema kerangka pemikiran yang menggambarkan keseluruhan variabel penelitian. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini di fokuskan pada Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pada BMT Masayarakat Madani. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini yaitu

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran

D. Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata "hypo" yang berarti kurang dari, dan "thesis" yang artinya pendapat. Hipotesis merupakan suatu kesimpulan atau pendapat yang masih kurang Menurut Sugiyono (2009) Hipotesis yakni adalah jawaban yang masih bersifat sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang mana rumusan masalah penelitian sudah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis maka dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori

1. Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah

Kualitas jasa merupakan tingkat excellence (keunggulan) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono (2000.) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan Oleh karena itu hipotesis yang diajukan adalah:

H_0 : Kualitas Pelayanan Tidak Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Di BMT Masyarakat Madani

H_1 : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Di BMT Masyarakat Madani

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mencoba memahami fenomena-fenomena yang terjadi pada BMT Masayarakat Madani dengan mengumpulkan data data dari informasi yang telah ditentukan Sesuai dengan permasalahan yang di teliti, dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu sebuah pendekatan untuk menguji teori objektif dengan menguji hubungan antar variabel. Variabel ini dapat diukur dengan menggunakan instrumen, sehingga data yang ada dapat dianalisis dengan menggunakan prosedur statistik (Creswell J. w., 2016)

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, dimana akan dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden Sedangkan unit analisis yang dituju dalam penelitian ini adalah *Baitul Mal Tamwil* Masyarakat Madani

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan pada pengertian tempat atau lokasi sosial penelitian yang dicirikan oleh adanya unsur yaitu pelaku, tempat, dan kegiatan yang dapat di oservasi (Nasution, 2003:). Lokasi dari penelitian ini berada di Jl.Sidomulyo No.96 Dsn XIII Desa Sei rotan Kec.Percut Sei Tuan Kab.Deli Serdang Medan

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitin yang dilakukan penulis mulai pada Juni-juli 2024

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

Keterangan	Juni-Juli 2024																							
	1				2				3				4				1				2			
							3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul																								
Penyusunan Proposal																								
Bimbingan Proposal																								
Seminar Proposal																								
Pengumpulan Data																								
Bimbingan Skrispi																								
Sidang Skripsi																								

C. Populasi

Populasi menurut sugiyono (2017) adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi bukan hanya manusia tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau objek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek

tersebut. Menentukan populasi penting sebelum melakukan penelitian.Anggota yang terdapat dalam BMT Masyarakat Madani berjumlah 70 orang

D. Definisi Operasional Variabel

a) Variabel penelitian Dan Defenisi Operasional Variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat, atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2017)

a. Kualitas pelayanan (X) kualitas pelayanan dapat di artikan sebagai berfokus pada memenuhi persyaratan, serta pada ketetapan waktu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan
b. Kepuasan anggota (Y) kepuasan anggota koperasi adalah tingkat perasaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan mengakibatkan terjadinya transaksi ulang atau kesetiaan yang berlanjut pada organisasi koperasi tersebut

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	**Indikator**	**Pernyataan**
Kualitas Pelayanan (X1)	Bukti langsung dan berwujud	Karyawan berpakaian rapi
	Reliabilitas	**a.** Karyawan memberikan sambutan yang baik pada saat anggota koperasi datang. **b.** Karyawan melayani anggota dengan baik dan menyelesaikan masalah dengan tepat

	Responsiveness (Daya Tanggap)	**a.** Layanan yang cepat bagi anggota koperasi **b.** Karyawan bersedia untuk membantu anggota koperasi
	Assurance (Jaminan dan Kepastian)	**a.** Karyawan mampu menanamkan kepercayaan pada anggota **b.** Karyawan memberikan rasa aman dalam layanan terhadap anggota. **c.** Karyawan bersikap sopan dan ramah. d. Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan anggota
	Empathy (Empati)	**a.** Karyawan memperhatikan kepentingan anggota. **b.** Karyawan tanggap terhadap kebutuhan anggota. **c.** Karyawan menangani anggota dengan perhatian dan kesabaran
Kepuasan anggota (Y)	Kepuasan pelanggan keseluruhan	a. Pelayanan yang baik dan memuaskan
	Dimensi kepuasan pelanggan	a. Pelayanan yang cepat dan ramah
	Konfirmasi Harapan	a. Pelayanan sesuai dengan harapan anggota
	Niat beli ulang	a. Niat untuk memakai jasa bank kembali
	Kesediaan untuk merekomendasi	a. Kondisi lingkungan fisik menunjang sehingga nasabah akan merekomendasikan pada orang lain
	Ketidakpuasan pelanggan	a. Karyawan tidak mempersulit ketika bertransaksi

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian, karyawan BMT yang akan memberikan data tentang Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah pada BMT Masayarakat Madani Syariah. Kemudian data sekunder, yakni data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan. Data sekunder dalam penelitian ini di peroleh dari sumber internet, jurnal dan lain-lain yang berhubungan dengan penelitian. (Wahidmurni, 2017)

Penelitian ini dilakukan secara langsung kepada subyek penelitian, yaitu karyawan BMT Masyarakat Madani .Dengan melakukan penelitian lapangan peneliti akan mendapatkan data primer yang merupakan data utama untuk melakukan proses hitungan statistik. Adapun cara yang dipergunakan untuk mengumpulkan data primer tersebut adalah melalui kuesioner

Kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis untuk dijawab oleh responden (Sugiyono, 2017).

Skala pengukuran yang digunakan di dalam kuesioner adalah skala *Likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial. Dengan menggunakan skala *likert*, maka di dalam instrumen penelitian telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pernyataan dan responden dapat memilih satu dari berbagai alternatif jawaban yang sesuai, dimana setiap butir bernilai 1 sampai dengan 5 disesuaikan dengan alternatif-alternatif jawaban yang dipilih dari masing-masing pernyataan (Sugiono, 2010). Berikut dapat dilihat skala peniliaian di tabel 3 :

Tabel 3.3 Skala Penilaian berdasarkan Skala Likert

Skala Penelitian	**Skor**
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup baik	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber *(Arifin, 2010)*

F. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mengumpulkan data. ini berarti, dengan menggunakan alat-alat tersebut data dikumpulkan.

Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini berupa angket. Uji coba instrumen penelitian dilakukan ketika dikeluarkannya surat izin dan akan dilaksanakan kurang lebih selama 1 bulan di BMT Masayarakat Madani dengan jumlah responden sebanyak 70 orang. Instrumen yang diujicobakan berjumlah 15 butir pernyataan

G. Uji Prasyarat

Uji Prasyarat merupakan konsep dasar untuk menetapkan statitik uji mana yang diperlukan, apakah uji menggunakan statistic parametric atau non parametric variansi populasi, uji normalitas untuk sebaran data hasil penelitian. Adapun uji prasyarat dalam penelitian ini akan di jabarkan sebagai berikut :

1. Uji Kualitas Data

Syarat penting dalam sebuah kuesioner adalah valid dan reliable dalam sebuah angket. Suatu angket dapat dikatakan valid apabila pertanyaan/pernyataan pada suatu angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh angket tersebut.

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu item pertanyaan/pernyataan di dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut (Sekaran & Bougie, 2010). Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi pada taraf signifikansi terhadap skor total (Priyatno, 2010).

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan korelasi product moment karl pearson dengan pearson degree of freedom (df) = (n-2) dan tingkat signifikansi 95% (α = 0,05).

Dasar Pengambilan Keputusan (DPK) dari uji validitas yaitu :

1) Jika r_{hitung} positif, $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka butir tersebut valid.
2) Jika r_{hitung} positif, $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir tersebut tidak valid.
3) Jika r_{hitung} positif $\geq r_{tabel}$, tapi bertanda negatif, maka butir tersebut tidak valid.

Jika ada *instrument* pertanyaan/pernyataan yang tidak valid, maka *instrument* tersebut dihilangkan lalu diuji validitas kembali. Setelah semua pertanyaan/pernyataan dinyatakan semua valid, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas.

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kestabilan suatu alat ukur. Reliabilitas diuji dengan pendekatan konsistensi internal, yaitu dengan menggunakan koefisien cronbach alpha (a). Uji reliabilitas dilakukan hanya pada butir-butir pertanyaan/pernyataan yang telah dinyatakan valid. Sedangkan butir-butir yang tidak valid dinyatakan gugur atau tidak perlu diteruskan untuk uji reliabilitas. Perhitungan dalam menentukan besarnya korelasi alpha (α) yaitu dengan meggunakan software *IBM* SPSS versi 22. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronboach Alpha > *0,7* (Ghozali, 2013).

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode Cronboach's Alpha degree of freedom (df) = (n-2) dan tingkat signifikansi 95% (α = 0,05).

Dasar Pengambilan Keputusan (DPK) dari uji reliabilitas yaitu :

1) Jika r Alpha (cronboach's alpha) positif, serta r Alpha $\geq r_{tabel}$, maka variabel tersebut reliabel.
2) Jika r Alpha (cronboach's alpha) negatif, serta r Alpha $< r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, nilai residual memiliki distribusi normal atau tidak (Priyatno, 2016). Pada dasarnya uji normalitas adalah membandingkan antara data yang dimiliki dan data berdistribusi normal yang memiliki mean dan median yang sama dengan data yang dimiliki. Uji normaltias menjadi hal yang penting karena salah satu syarat pengujian parametrik adalah data harus berdistribusi normal (Sarjono & Julianita, 2011). Metode regresi yang baik adalah yang terdistribusi secara normal atau mendekati normal sehingga data layak untuk di uji secara statistik.

Uji normalitas data dilakukan untuk distribusi data variabel Keunggulan Bersaing (Y). Uji normalitas dilakukan dengan Estimasi Proporsi melalui Rumus Blom dengan pendekatan P-P Plot. Dalam pendekatan P-P Plot dilakukan pada njlai residual dengan model regresi dan bukan untuk masing-masing data variabel penelitian. Model regresi yang baik seharusnya memiliki nilai residual yang normal. Untuk mendeteksi kenormalan dapat dilakukan dengan cara melihat titik-titik ploting dari hasil output spss dan melihat apakah titik-titik ploting tersebut berada disekitar garis diagonalnya atau tidak. Pedoman dalam pengambilan keputusan dalam uji normalitas probability plot yaitu :

1) Jika titik-titik atau data berada di dekat atau mengikuti garis diagonalnya maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal.
2) Sementara itu, jika titik-titik menjauh atau tersebar dan tidak mengikuti garis diagonalnya maka hal ini dapat menunjukkan bahwa nilai residual tidak berdistribusi normal (Imam Ghozali, 2011)

b. Uji Linier Sederhana

linier sederhana merupakan analisis statistika yang bersifat parametik dimana data yang digunakan harus memiliki skala pengukuran sekurang-

kurangnya interval dan berdistribusi normal. Persamaan umum regresi linier sederhana menurut Sugiyono (2018) adalah :

$Y = a + b X$

Keterangan: Y = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan.

a = Harga Y, ketika harga X = 0 (harga konstan).

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data digunakan dan diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Sugiyono, 2008)Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Uji Parsial Dengan T_{test}

   Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen secara individu diukur dengan menggunakan uji statistic. Uji parsial (Uji t) smapel ini tergolong hipotesis deskriptif. Uji signifikansi koefesien korelasi parsial ini digunakan untuk menguji hubungan yang terjadi untuk berlaku untuk populasi. Ketentuannya adalah:

   1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > + t_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a
   2) Jika $t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

2. Uji Simultan Dengan F_{test}

   Menurut Firdaus (2004) bahwa Uji F digunakan untuk menguji pengarih suatu variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel yang terikat.[29]

   1) Dengan membandingkan nilai F hitung F tabel, F hitung > F tabel, maka H_1 diterima. Berarti masing-masing variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikansi terhadap suatu variabel dependen.

Dengan membandingkan nilai F hitung dan f tabel, apabila F hitung < F tabel, maka H_1 ditolak. Berarti masing-masing variabel independen secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikansi terhadap suatu variabel yang dependen

3. Uji Determinasi R_{square} (R^2)

   Menurut Sugiyono (2016) Uji determiniasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui persentasi sumbangan dari variabel X terdapat Variabel Y yang menunjukkan keragaman nilai variabel X yang bisa dijelaskan oleh variabel Y. R^2 adalah 0, maka tidak sedikitpun presentasi sumbangan pengaruh yang diberikan variabel X yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel Y. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka presentasi sumbangan pengaruh yang diberikan variabel X terhadap variabel Y adalah sempurna, atau variasi variabel X yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel Y.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN

A. Deskripsi Institusi

1. Sejarah BMT Di Indonesia

Perkembangan BMT di Indonesia di awali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1992, dimana dalam prakteknya, BMI melakukan kegiatan operasionalnya berlandaskan nilai-nilai syariah. Pasca berdirinya BMI terdapat peluang untuk mendirikan bank-bank yang berprinsip syariah, namun kegiatan BMI belum menjangkau usaha masyarakat kecil dan menengah.

Perkembangan BMT sendiri merupakan hasil inisiatif dari Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil Menengah (PINBUK), yang merupakan badan pekerja yang dibentuk oleh Yayasan Inkubasi Usaha Kecil dan Menengah (YINBUK). YINBUK dibentuk oleh Ketua Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ketua Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan CEO Bank Muamalat Indonesia.

Pada saat krisis ekonomi yang terjadi di Indonesia pada tahun 1997, BMT menjadi peluang untuk menghidupkan perekonomian. Fokus BMT yang sebelumnya hanya menghimpun dana zakat kemudian beralih menjadi lembaga keuangan mikro yang memegang prinsip syari'ah. Tujuannya adalah untuk menumbuhkan bisnis usaha mikro dan kecil dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin. BMT kemudian semakin terkenal setelah dipicu oleh kesadaran umat islam di Indonesia untuk mencari model ekonomi alternatif yang mampu mendukung perkembangan sektor usaha kecil dan mikro. Kebutuhan masyarakat terhadap lembaga keuangan dan perbankan yang menggunakan sistem syariah sebenernya sangat wajar, mengingat sebagian besar masyarakat Indonesia beragama Islam. BMT yang saat itu juga dikenal sebagai koperasi syariah mengalami

perkembangan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Bahkan, sebuah lembaga inkubasi bisnis mengestimasi saat ini terdapat sebanyak 3.200 BMT dengan nilai aset mencapai Rp 3,2 triliun. Bisnis tersebut hingga.

akhir tahun ini diproyeksi mencapai Rp 3,8 triliun. Dari jumlah BMT tersebut, sekitar 60 persen dalam kategori aktif. Dari sekitar 60 persen yang aktif, sekitar seribu BMT dalam kategori sehat. BMT yang memiliki aset di bawah Rp 100 juta, tergolong sedikit. Hanya BMT yang baru tumbuh yang asetnya di bawah Rp 100 juta. Meski asetnya masih kecil dibanding aset bank syariah, BMT sangat berperan dalam meningkatkan kehidupan umat terutama sektor usaha mikro

2. VISI DAN MISI

a. VISI

Untuk meningkatkan pelayanan kepada para anggota serta meningkatkan kesejahteraannya BMT memiliki visi :

- Menjadikan lembaga keuangan yang mandiri, sehat, besar dan kuat, professional, jujur, terpercaya, amanah, akuntable, selamat dan sejahtera

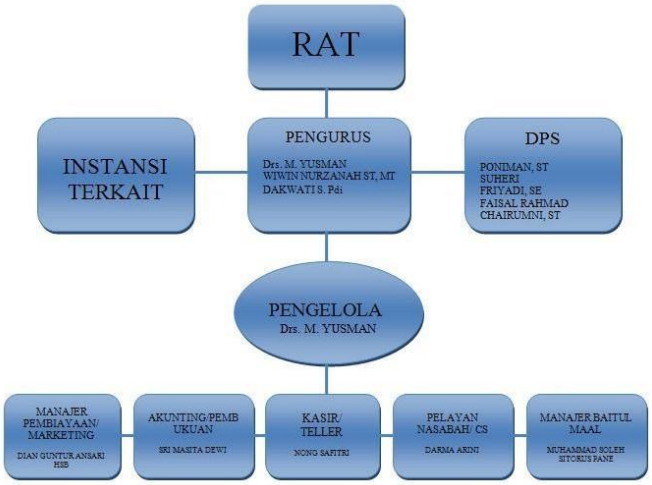
b. MISI

Untuk mewujudkan visi perusahaan tersebut di atas Induk Koperasi Syariah BMT menjabarkan kedalam misi utamanya sebagai berikut :

- Menumbuh kembangkan pengusaha mikro/kecil agar tanggung dan professional dalam tekad menuntaskan kemiskinan,mengurangi kesenajangan antara simiskin dan sikaya dalam meningkatkan kesejahteraan hidup umat manusia

3. Struktur Organisasi Perusahan

Sebuah organisasi agar semua kegiatan berjalan dengan baik dan dapat mencapai tujuan, perlu adanya suatu struktur organisasi dan pembagian kerja (*Job Description*) yang jelas. Struktur organisasi yang baik harus menggambarkan dengan jelas wewenang atau tanggung jawab serta fungsi. Fungsi dari setiap bagian yang ada dalam perusahaan, yang mana dalam hal ini merupakan salah satu syarat terciptanya suatu pengendalian internal yang memadai. Adapun struktur organisasi BMT Masyarakat Madani adalah sebagai berikut :



GAMBAR 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan BMT Masyarakat Madani

4. Logo perusahaan

Gambar 4.1 Logo BMT Masyarakat Madani

B. Deskripsi Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden		Frequency	%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	25	35,7%
	Perempuan	45	64,3%
Total		70	100%

Berdasarkan data deskripsi dan tabel diatas dapat di ketahui bahwa presentasi responden laki-laki sebanyak 35,7% presentase dan responden perempuan dalam penelitian ini sebanyak orang 64,3% yang mendominasi dalam penelitian ini adalah responden 64%

2. Usia

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Valid	22-30	25	35.7	35.7	35.7
	32-40	21	30.0	30.0	65.7
	42-50	11	15.7	15.7	81.4
	52-60	13	18.6	18.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Berdasarkan data deskripsi dari tabel diatas dapat diketahui bahwa persentasi responden yang berusia 22-32 tahun dalam penelitian ini sebanyak 40 orang dengan presentasi 57%, dan responden berusia 32-42 tahun dalam penelitian ini sebanyak 30 orang dengan presentasi 43%. Sehingga yang mendominasi dalam penelitian ini adalah responden berusia 22-32 tahun

C. Penyajian Data

Di bawah ini akan di lampirkan presentasi jawab dari sekian pernyataan yang telah di sebarkan kepada responden

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Penyajian Data X

No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	33	48	29	50	8	2	0	0	0	0	70	100
2	30	42	33	47	7	11	0	0	0	0	70	100
3	23	32	35	50	11	15	1	3	0	0	70	100
4	21	30	29	41	18	25	2	4	0	0	70	100
5	22	31	32	25	12	17	4	17	0	0	70	100
6	23	32	23	32	21	30	1	1	2	5	70	100
7	35	50	29	41	4	5	1	2	1	2	70	100
8	32	45	27	39	8	11	1	2	2	3	70	100
9	18	26	32	45	19	27	1	2	0	0	70	100
10	21	30	37	52	10	14	2	4	0	0	70	100

Dari tabel diatas presentasi jawaban dengan memilih sangat setuju tertinggi 48% terendah 26%, responden memilih setuju dengan presentasi tertinggi 50% terendah 32%, responden memilih kurang setuju dengan presentasi tertinggi 27%

terendah 2%, responden memilih tidak setuju dengan presentasi tertinggi 17% terendah 0%, dan responden memilih sangat tidak setuju presentasi tertinggi 5% terenda 0%

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Penyajian Data Y

No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	27	38	32	45	11	17	0	0	0	0	70	100
2	31	44	31	44	8	12	0	0	0	0	70	100
3	28	40	33	48	8	11	1	1	0	0	70	100
4	24	34	30	43	14	21	1	1	1	1	70	100
5	25	37	36	51	9	12	0	0	0	0	70	100

Dari tabel diatas presentasi jawaban dengan memilih sangat setuju tertinggi 44% terendah 34%, responden memilih jawaban setuju presentasi tertinggi 51% terendah 43%, responden memilih jawaban kurang setuju dengan presentasi tertinggi 21% terendah 11%, dan responden memilih jawaban tidak setuju presentasi tertinggi 1%. dan terendah 0%. responden memilih jawaban tidak setuju presentasi tertinggi 1%. dan terendah 0%.

D. Hasil Penelitian

1. Uji Kualitas Data

b. Uji Validitas

1). Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan

Pengaruh kualitas pelayanan diukur melalui pernyataan P1 sampai P10. Pada hasil uji validitas , di peroleh nilai rtabel sebesar 0,231(di peroleh dari nilai r_{tabel}) jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut di nyatakan valid

Tabel 4.5 Uji Validitas Pengaruh Kualitas Pelayanan

Item	r_{hitung}	Tanda	r_{tabel}	keterangan
P1	0,283	>	0,231	Valid
P2	0,563	>	0,231	Valid
P3	0.690	>	0,231	Valid
P4	0,756	>	0,231	Valid
P5	0,771	>	0,231	Valid
P6	0,717	>	0,231	Valid

P7	0,674	>	0,231	Valid
P8	0,729	>	0,231	Valid
P9	0,683	>	0,231	Valid
P10	0,723	>	0,231	Valid

2. Uji Validitas Kepuasan Anggota

Variable kepuasan anggota di ukur melalui P11 sampai 15. Pada hasil uji validitas kepuasan anggota , di peroleh nnilai r_{tabel} sebesar 0,231 dan taraf singnifikan 95% (a=0,5) dari 5 butir pertanyaan pada variable kepuasan anggota.

Tabel 4.6 Uji Validitas Kepuasan Anggota

Item	r_{hitung}	Tanda	r_{tabel}	Keterangan
P1	0,770	>	0,231	Valid
P2	0728	>	0,231	Valid
P3	0,808	>	0,231	Valid
P4	0,758	>	0,231	Valid
P5	0,758	>	0,231	Valid

Berdasarkan table hasil pengolahan data menunjukan bahwa seluruh nilai r_{hitung} pada butir pernyataan variabel kepuasan anggota lebih besar dari $r_{tabel.}$ Maka semua butir pernyataan tersebut di nyatakan valid dan dapat di pergunakan untuk data selanjut nya.

c. Uji Realibitas

Tabel 4.7 Uji Realibitas

Variabel	Cronbach's Alpha	≥ 0,231	Kesimpulan
Pengaruh kualitas pelayanan	0,859	≥ 0,231	Realibel
Kepuasaan anggota	0,815	≥ 0,231	Realibel

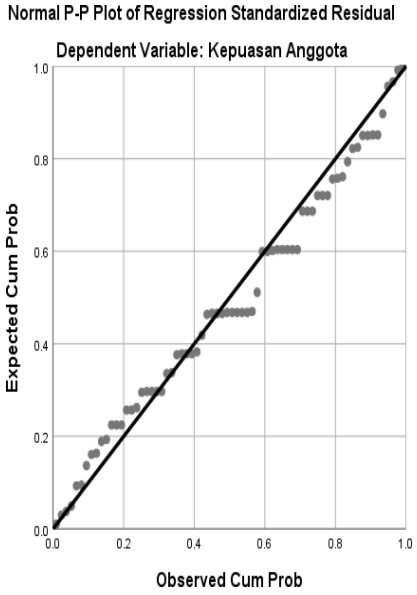
Hasil tersebut menunjukan bahwa hasil uji reabilitas kuisoner pada masing masing variabel dapat di lihat nilai Cronbach's alpha yang menunjukan bahwa kuisoner pada masing masing variabel sangat realibel dengan cronbach's alpha lebih besar dari 0,231 dan tingkat reliabitas tinggi

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah data dilakukan untuk melihat model regresi, variabel independen dan dependent yang memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsu normalitas. Kriteria untuk menentukan normal atau tidaknya data maka dapat dilihat pada nilai probabilitasnya.

Tabel 4.8 Uji Normalitas



Kriteria pengujian :

a. Data berdistribusi normal apabila sebaran data mengikuti garis diagonal
b. Pada pendekatan grafik, data berdistribusi normal apabila titik mengikuti data di sepanjang garis diagonal.

Pada P-P Plot terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan cenderung mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian maka model regresi hipotesis tersebut memenuhi asumsi normalitas

b. Uji Linier Sederhana

linier sederhana merupakan analisis statistika yang bersifat parametik dimana data yang digunakan harus memiliki skala pengukuran sekurang-kurangnya interval dan berdistribusi normal. Persamaan umum regresi linier sederhana menurut Sugiyono (2018) adalah :

Y = a + b X

Keterangan: Y = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan.

a = Harga Y, ketika harga X = 0 (harga konstan).

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

Tabel 4.9 Uji Linier Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	4.628	1.687		2.743	.008
	Kualitas Pelayanan	.398	.040	.767	9.852	.000

Berdasarkan hasil tabel di atas didapatka persamaan regresi sbagai berikut :

Y = 4,627 + 0,398

Berdasarkan persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Nilai constant (a) sebesar 4, 628 dengan tanda positif menunjukkan bahwa variabel *kualitas pelayanan* dianggap constant maka nilai kepuasanan anggota (Y) sebesar 4,628
b. Nilai koefisien Regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0,398 dengan tanda positif menyatakan apabila tingkat kualitas pelayanan naik satu dengan asumsi variabel lainnya konstan, maka kepuasan anggota (Y) akan naik sebesar 0,398

E. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial Dengan Ttest (Uji T)

Uji t di pakai untuk menguji apakah masing – masing variabel bebas (x) secara individual mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y). uji-t atau t test adalah salah satu uji statistic untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan oleh penelitian dalam membedakan rata rata pada dua populasi. Uji statistic dimana statistic uji memiliki distribusi-f di bawah hipotesis nol. Ini paling sering di gunakan saat membandingkan model statistik yang telah di pasang ke kumpulan data, untuk mengidentifikasi model yang paling sesuai dengan populasi dari mana data di jadikan sampel

Tabel 4.10 Uji Hipotesis

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	4.628	1.687		2.743	.008
	Kualitas Pelayanan	.398	.040	.767	9.852	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Dasar pengambilan keputusan

1. $T_{hitung} \geq t_{tabel,}$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima
2. $T_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_1 ditolak

a=10%

df = 70

maka pada tingkat kesalahan a=0,00 di peroleh t_{table} = 1,293

1. Diketahui nilai signifikan untuk Pengaruh Kualitas pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan anngota (Y) adalah sebesar 0,088 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{0_1} ditolak dan H_{a1} diterima yang artinya berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Anggota (Y).

b. Uji Simultan Dengan F_{test}

Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan statistik F adalah jika nilai signifikan F < 0.05, maka hipotesis alternarif diterima, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016).

Tabel 4.11 Uji Determinasi f_{test}

UJI F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	307.598	1	307.598	97.067	.000[b]
	Residual	215.488	68	3.169		
	Total	523.086	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji F model kedua pada tabel , maka nilai F sebesar 97.067 lebih besar dari nilai f tabel sebesar 1 dengan tingkat signifikansi 0,000 atau < 0,05 maka secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota.

c. Uji Determinasi Rsquere (R^2)

Tabel 4.12 Uji Determinasi Rsquere

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.767[a]	.588	.582	1.78015

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (Rsquere) adalah 0,588 persen . hal ini menunjukan bahwa kepuasan anggota dapat di jelaskan oleh variable bebas yaitu pengaruh kualitas pelayanan sebesar 58,8 persen sedangkan sisanya 42,2 persen di jelaskan factor lain di luar model penelitian ini.

BAB V

A. Kesimpulan

Dari serangkaian peristiwa penelititan ini dapat di hasil bahwa variable pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Dalam hal ini BMT MASDA mendapat kan banyak dukungan dari berbagai kalangan masyarakat, yaitu :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada BMT Masyarakat Madani kota medan.Hasil penelitian di peroleh nilai signifikan untuk Pengaruh Kualitas pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan anggota (Y) adalah sebesar 0,088 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{0_1} ditolak dan H_{a1} diterima yang artinya berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Anggota (Y).
2. Besar pengaruh variable kualitas pealayanan terhadap kepuasan anggota pada koperasi BMT Masyarakat Madani Sumatra utara dapat di liat dari hasil uji koefisien korelasi (R) sebesar 588 persen . hal ini menunjukan bahwa kepuasan anggota dapat di jelaskan oleh variable bebas yaitu pengaruh kualitas pelayanan sebesar 58,8 persen sedangkan sisanya 42,2 persen di jelaskan factor lain di luar model penelitian ini.

B. Saran

Sehubung dengan hasil temuan peneliti di atas, maka yang menjadi saran peneliti adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada BMT MASYARAKAT MADANI SU untuk konsisten meningkatkan kualitas pelayanan Karena dengan peningkatan itu kepuasnan anggota menjadi lebih baik.
2. Bagi peneliti berikutnya melihat masih banyaknya kekurangan yang terdapat pada penelitian ini sekiranya dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota.

DAFTAR PUSTAKA

A. Parasuraman, V. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer. *Journal of Retailing*, Vol 64.

AFFAN MADJID KHABIBULLAH. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP. *eprints.ums.ac.id/*.

Arianto, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa hotel rizen kedaton bogor. *jurnal pemasaran kompetitif*.

Arifin, M. (2017). Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja. *jurnal Edu Tech.*

Binus . (2021, December 17). *Mengenal Baitul Maal Wat Tamwil, Lembaga Keuangan Sosial Syariah*. Retrieved from Binus University scool of accounting: https://accounting.binus.ac.id/2021/12/17/mengenal-baitul-maal-wat-tamwil-lembaga-keuangan-sosial-syariah/#:~:text=Baitul%20mal%20wat%20tamwi%20(%20selanjutnya,kecil%20dan%20juga%20para%20pengusaha

Creswell, J. w. (2016). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan.* Yogyakarta:: Pustaka Pelajar.

Dani iskandar, m. i. (2019). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Online Shop Lazada. *jurnal.umsu*.

Enny Khuswati, &. D. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KOPERASI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAM (KSP) BHAKTI LESTARI KECAMATAN SUNGAI TEBELIAN. *JURKAMI*.

Fanddy, T. C. (2016). *Service, Quality & satisfaction.* yogyakarta: cv andi offset.

Fandy., T. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian.* Yogyakarta.: Andi offset.

Gaspersz, V. (1991). *Ekonomitrik Terapan. Jilid 1 dan 2.* Bandung: Tarsito.

Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Ketujuh.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Haidir, H. (2016). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flex.* Semarang.

Kanwil , M. (2000, agustus 17). *AHU Koperasi*. Retrieved from https://maluku.kemenkumham.go.id/: https://maluku.kemenkumham.go.id/layanan-publik/pelayanan-hukum-dan-ham/administrasi-hukum-umum/ahu-koperasi

Kotler and Armstrong, G. (2009). Marketing an Introduction Ninth Edition. New Jersey: Pearson Education International.

Kotler, &., & Amstrong. (2001). *Prinsip-prinsip pemasaran.* Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium.* Jakarta: Prenhallindo.

Kotler, P. k. (2008). *Manajemen Pemasaran.* jakarta: Erlangga.

lupiyoadi, r. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik.* jakarta: Salemba Empat.

Mardiyatmo. (2005). *Kewirausahaan.* Surakarta: Yudhistira.

Mashuri. (2016). PERAN BAITUL MAAL WA TAMWIL (BMT) DALAM UPAYA. *neliti.com.*

Mulyani , N. (2002). Tantangan Perusahaan dalam menghadapi persaiangan global. *Journal widya manajemen & akuntansi, volume 2 no 3,* halaman 4.

MUTHOLIB. (2016). PENGARUH MARKETING RELATIONSHIP TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN

NASABAH PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR WILAYAH MEDAN CABANG MEDAN BARU. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis.*

Novi Aisha, E. K. (2018). Pengaruh Kuantitas Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Merek pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *JURNAL SAMUDRA EKONOMI DAN BISNIS*.

Nur Haida , &. N. (2017). Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan di BMT Al-Falah Sumber Cirebon. *AL- AMWAL*.

Priyatno, D. (2010). *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran.* Yogyakarta: Gaya Media.

Priyatno, D. (2016). *SPSS Handbook : Analisis Data, Olah Data dan Penyelesaian Kasis-kasus Statistik.* Yogyakarta: MediaKom.

publik, & Pelayanan. (2019, Oktober 31). *PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK*. Retrieved from dpmpt.kulonprogokab: https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/509/prinsip-prinsip-pelayanan-publik#

Rangkuti, F. (2000). *pengukuran kepuasan konsumen* . jakarta: Gramedia Pustaka.

Sarjono, H., & Julianita, W. (2011). SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi untuk Riset. In H. Sarjono, & W. Julianita, *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi untuk Riset* (p. 53). Jakarta: Salemba Empat.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research Method for Business A Skill Building Approach (5th Edition).* United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.

Steven dan Yohanes Sondang Kunto, D. (n.d.). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemassaran Vol.2, No. 1:1-12.*

Sugiono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif,dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,* . Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method).* Bandung: Alfabeta.

Tatik, S. (2018). *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran.* yogyakarta: graha ilmu.

Taufiq Risal. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BMT KAMPOENG SYARIAH. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.

Tjiptono, F. (2000.). *Manajemen Jasa. Yogyakarta.* Yogyakarta: Andy. Ghozali, Imam.

Wahidmurni. (2017). PEMAPARAN METODE PENELITIAN KUANTITATIF. *e-journal*, 7.

Widia Oktiningsih Afrianti Novita Anwar, d. a. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT AL-ITTIHAD RUMBAI. *jurnal.stei-iqra-annisa.ac.id.*

Wrigh, C. L. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa.* indonesia: Kelompok Gramedia,indeks,indonesia.

Zulkarnain. (2012). Ilmu Menjual Pendekatan Teoritis Dan Kecakapan Menjual. Yogyakarta: Graha Ilmu.

A. UJI VALIDITAS VARIABEL X

Pearson Correlation	1	.123	.071	.241*	.182	.025	.101	.145	-.026	.157	.283*
Sig. (2-tailed)		.310	.560	.044	.131	.838	.406	.230	.833	.195	.018
N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Pearson Correlation	.123	1	.387**	.547**	.374**	.204	.296*	.283*	.230	.438**	.563**
Sig. (2-tailed)	.310		.001	.000	.001	.090	.013	.017	.055	.000	.000
N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Pearson Correlation	.071	.387**	1	.607**	.648**	.385**	.338**	.362**	.425**	.374**	.690**
Sig. (2-tailed)	.560	.001		.000	.000	.001	.004	.002	.000	.001	.000
N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Pearson Correlation	.241*	.547**	.607**	1	.723**	.431**	.345**	.386**	.364**	.380**	.756**
Sig. (2-tailed)	.044	.000	.000		.000	.000	.003	.001	.002	.001	.000
N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Pearson Correlation	.182	.374**	.648**	.723**	1	.580**	.245*	.455**	.422**	.407**	.771**
Sig. (2-tailed)	.131	.001	.000	.000		.000	.041	.000	.000	.000	.000
N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Pearson Correlation	.025	.204	.385**	.431**	.580**	1	.422**	.427**	.594**	.491**	.717**
Sig. (2-tailed)	.838	.090	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Pearson Correlation	.101	.296*	.338**	.345**	.245*	.422**	1	.746**	.411**	.507**	.674**
Sig. (2-tailed)	.406	.013	.004	.003	.041	.000		.000	.000	.000	.000
N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Pearson Correlation	.145	.283*	.362**	.386**	.455**	.427**	.746**	1	.444**	.474**	.729**
Sig. (2-tailed)	.230	.017	.002	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Pearson Correlation	-.026	.230	.425**	.364**	.422**	.594**	.411**	.444**	1	.589**	.683**
Sig. (2-tailed)	.833	.055	.000	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

Pearson Correlation	.157	.438**	.374**	.380**	.407**	.491**	.507**	.474**	.589**	1	.723**
Sig. (2-tailed)	.195	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Pearson Correlation	.283*	.563**	.690**	.756**	.771**	.717**	.674**	.729**	.683**	.723**	1
Sig. (2-tailed)	.018	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

B. UJI VALIDITAS VARIABEL Y

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.540**	.571**	.428**	.413**	.770**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
Y.2	Pearson Correlation	.540**	1	.482**	.360**	.445**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
Y.3	Pearson Correlation	.571**	.482**	1	.513**	.515**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
Y.4	Pearson Correlation	.428**	.360**	.513**	1	.481**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
Y.5	Pearson Correlation	.413**	.445**	.515**	.481**	1	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70	70	70
Y	Pearson Correlation	.770**	.728**	.808**	.758**	.740**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70

C. UJI REABILITAS VARISBEL X

Reliability Stat stics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	10

D. UJI REBILITAS VARIABEL Y

Reliability Stat stics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	5

E. UJI Ttest

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.628	1.687		2.743	.008
	Kualitas Pelayanan	.398	.040	.767	9.852	.000

F. UJI DETERMINASI R*square* (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.767[a]	.588	.582	1.78015

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-PT/Akre/PT/III/2019
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
http://fai.umsu.ac.i fai@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan
UMSU Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Hal : Permohonan Persetujuan Judul
Kepada Yth : Dekan FAI UMSU

11 Rajab 1444 H
14 Februari 2023 M

Di -
Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Safri Helmi Rianda Gajah
Npm : 1801280096
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Kredit Kumulatif : 3,39

Mengajukan Judul Sebagai Berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Anggota Koperasi Pada BMT Mandiri Abadi Syariah	14-2-2023	Khairunnisa, MA	
2	Analisi Rasio Keuangan Likuiditas Solvabilitas dan Profitabilitas Kinerja Keuangan di PT Pegadaian Tebing Tinggi	-	-	
3	Pengaruh Penyaluran Dana Zakat Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Program Bantuan Modal Usaha	-	-	-

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
Hormat Saya

NB: Mahasiswa yang bersangkutan sudah mendownload dan mencetak buku panduan skripsi FAI UMSU

Safri Helmi Rianda Gajah

Keterangan :
Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
http://fai@umsu.ac.id fai@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan
UMSU Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN PERGANTIAN JUDUL SKRIPSI

Dengan hormat, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : SAFRI HELMI RIANDA GAJAH
NPM : 1801280096
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Disetujui untuk mengganti judul skripsi :

Argumentasi Pergantian Judul : diganti karena tempat riset ditutup.

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi pada BMT Mandiri Abadi Syariah Medan

Telah diganti menjadi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi pada BMT Masyarakat Madani

Medan, 16 Juni 2024
Hormat saya

Safri Helmi Rianda Gajah

Diketahui/Disetujui
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah

Isra Hayati, S.Pd., M.Si

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
http://fai@umsu.ac.id fai@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan
UMSU Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بسم الله الرحمن الرحيم

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi :
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Isra Hayati S.Pd., M.Si
Dosen Pembimbing : Khairunnisa, MM

Nama Mahasiswa : Safri Helmi Rianda Gajah
Npm : 1801280096
Semester : IX C1 Pagi
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pada BMT Mandiri Abadi Syariah Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
16/02-2023	format tulisan (panduan), perbaiki sumber menggunakan mendeley, identifikasi masalah poinnya aja, perhatikan penggunaan huruf besar, huruf miring dll		
17/05-2023	perbaiki spasi masuk paragraf, baca baca panduan, dalam body note hanya menuliskan nama author		
23/05-2023	perbaiki format, halaman hlmr 12, [illegible]		
31/05/2023	Perbaiki format halaman sesuai panduan perbaiki kutipan, masih ada yg berdampingan		
14/06/2023	perbaiki semua yg salah, jangan ada yg skip. halaman		
15/06/2023	Acc sempro		

Medan, 20 Juni 2023

Diketahui/Disetujui
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Isra Hayati S.Pd., M.Si

Pembimbing Proposal

Khairunnisa, MM

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-PT/Akre/PT/III/2019
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
http://fai.umsu.ac.i fai@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan
UMSU Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

Pada hari **Jumat, 08 Desember 2023** telah diselenggarkan Seminar Program Studi **Manajemen Bisnis Syari'ah** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **Safri Helmi Rianda Gajah**
Npm : **1801280096**
Semester : **XI**
Fakultas : **Agama Islam**
Program Studi : **Manajemen Bisnis Syari'ah**
Judul Proposal : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pada BMT Mandiri Abadi Syariah**

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	
Bab I	Tambahkan penyelesaian yang sesuai dg identifikasi masalah pada IBM mengenai pelayanan yang optimal secara Real
Bab II	Tambahkan teori 2 yang berasal dari penelitian dosen umsu Tambah perbedaan antara penelitian terdahulu dg penelitian yang di lakukan
Bab III	Populasi dan sampel diperbaiki Skala likert di ganti
Lainnya	Gelar pada WD I dan III ditambah
Kesimpulan	**Lulus** ☑ **Tidak Lulus** ☐

Medan, 2023

Tim Seminar

Ketua

(Isra Hayati, M.Si)

Sekretaris

(Syahrul Amsari, SE.Sy.,M.Si)

Pembimbing

Pembahas

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
http://fai@umsu.ac.id fai@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi **Manajemen Bisnis Syari'ah** yang diselenggarakan pada Hari Jumat, 08 Desember 2023 dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	**: Safri Helmi Rianda Gajah**
Npm	**: 1801280096**
Semester	**: XI**
Fakultas	**: Agama Islam**
Program Studi	**: Manajemen Bisnis Syariah**
Judul Proposal	**: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi pada BMT Mandiri Abadi Syariah**

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan 08 Desember 2023

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Isra Hayati, M.Si)

Sekretaris Program Studi

(Syahrul Amsari, SE.Sy., M.Si)

Pembimbing

(Khairunnisa, MM)

Pembahas

(Alfi Amalia, S.E.I., M.E.I.)

Diketahui/ Disetujui
A.n Dekan
Wakil Dekan I

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dr. Zailani, MA

KOPERASI SYARIAH
BMT MASYARAKAT MADANI SUMUT
(BMT MASDA)

Jl. Sidomulyo No. 96 Dusun XIII Desa Sei Rotan Kec. Percut Sei Tuan Kab. Deli Serdang
Sumatera Utara Kode Pos: 20371

Nomor: 31/BMT-MAZDA/I/B/2024 **kamis, 4 Juli 2024**
Lamp :
Hal : Ijim Riset

Kepada Yang Terhormat,
Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam
Bapak Prof Dr. Zailani, MA
di-
Tempat.

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Kami mendoakan kepada bapak wakil dekan 1 dan keluarga Fakultas Agama Islam UMSU selalu dilindungi Allah SWT. Dan selalu sukses menjalankan semua aktifitasnya, Aamiin.

Berkenaan dengan permohonan ijin riset atas nama mahasiswa UMSU dari Fakultas Agama Islam yaitu , Safri Helmi Rianda Gajah Dengan Judul Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap- Kepuasan Anggota Koperasi BMT masyarakat Madani sumut.

Untuk maksud dan tujuan diatas pada prinsipnya kami menerima bagi mahasiswa yang akan melaksanakan Riset di lembaga kami.

Demikianlah surat jawaban yang kami sampaikan, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Hormat Kami,
Ketua Kopsyah BMT Masyarakat Madani SUMUT

Yusman Yusuf .

Tembusan
1. Dewan pengawas
2.Pertinggal