

**KUALITAS PELAYANAN PRIMA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN
JUMLAH ANGGOTA *RAHN* DI KSPPS BMT PETA KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

AFIFA LIISROTUL FAUDIYAH

NIM. 20402147

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2024

HALAMAN JUDUL

**KUALITAS PELAYANAN PRIMA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN
JUMLAH ANGGOTA RAHN DI KSPPS BMT PETA KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri

untuk memenuhi salah satu persyaratan

dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh

Afifa Liisrotul Faudiyah

NIM. 20402147

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul :

**KUALITAS PELAYANAN PRIMA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN
JUMLAH ANGGOTA RAHN DI KSPPS BMT PETA KEDIRI**

Ditulis Oleh:

AFIFA LIISROTUL FAUDIYAH

20402147

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



Dr. H. Jamaludin Acmad Kholik, MA

NIP. 197509132008011014

Dosen Pembimbing II



Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum.

NIP. 199303062019032016

NOTA DINAS

Kediri, 19 Agustus 2024

Lampiran : 3 (tiga berkas)

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa dibawah ini :

Nama : AFIFA LIISROTUL FAUDIYAH

NIM : 20402147

Judul : KUALITAS PELAYANAN PRIMA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA *RAHN* DI KSPPS BMT PETA KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata (S-1). Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam yang telah ditentukan dapat diujikan dalam sidang Munaqosah. Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak dan Ibu kami ucapkan terimakasih

Wassalamualaikum Wr. Wb

Dosen Pembimbing I



Dr. H. Jamaludin Acmad Kholik, MA

NIP. 197509132008011014

Dosen Pembimbing II



Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum.

NIP. 199303062019032016

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 19 Agustus 2024

Lampiran : 3 (tiga berkas)

Hal : Penyerahan skripsi kepada

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa dibawah ini :

Nama : AFIFA LIISROTUL FAUDIYAH

NIM : 20402147


Judul : KUALITAS PELAYANAN PRIMA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA *RAHN* DI KSPPS BMT PETA KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Ibu dan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb


Dosen Pembimbing I



Dr. H. Jamaludin Acmad Kholik, MA

NIP. 197509132008011014

Dosen Pembimbing II



Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum.

NIP. 199303062019032016

HALAMAN PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN PRIMA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN
JUMLAH ANGGOTA RAHN DI KSPPS BMT PETA KEDIRI**

**AFIFA LIISROTUL FAUDIYAH
20402147**

Telah diujikan di depan sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 16 Agustus 2024

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Suprihantosa Sugiarto, SEL., M.H


NIP. 199112282019031003


(.....)

2. Penguji I

Dr. H. Jamaludin Acmad Kholik, MA

NIP. 197509132008011014


(.....)

3. Penguji II

Dr. Binti Mutafarida, SE.,MEI

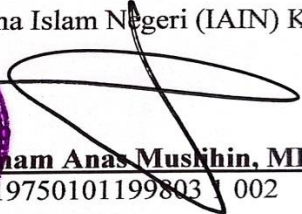
NIP. 198410042023212028


(.....)

Kediri, 30 Agustus 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri





H. Anam Anas Muslih, MHI
NIP. 197501011998031002



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Afifa Liisrotul Faudiyah
NIM : 20402147
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
E-mail address : afifaalf21@gmail.com
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : Kualitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Jumlah Anggota *Rahn* di KSPPS BMT PETA KEDIRI

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 19 September 2024

Penulis

(Afifa Liisrotul Faudiyah)



Dipindai dengan CamScanner

MOTTO

Akan ada suatu dalam hidup seseorang merasakan satu persoalan yang seakan-akan beban berat dipikul sampai merasa kesulitan dari ujung kepala sampai ujung kaki siapapun itu. Kalo ada yang sedang merasakan itu yakinlah kata Allah pada saat itu Allah sedang mengangkat derajatnya dan meningkatkan kualitas hidupnya untuk mencapai sesuatu istimewa yang belum pernah diraih'

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah:286)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Afifa Liisrotul Faudiyah

NIM : 20402147

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwasanya skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi sebagian ataupun seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 30 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan

Afifa Liisrotul Faudiyah

NIM. 20402147

ABSTRAK

AFIFA, LIISROTUL FAUDIYAH, Pembimbing (1) Dr. H. Jamaludin Acmad Kholik, MA dan Pembimbing (2) Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum. *Kualitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Jumlah Anggota di KSPPS BMT Peta Kediri. Skripsi*, Perbankan Syariah, Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2024.

Kata kunci : Pelayanan prima,KSPPS BMT Peta, nasabah

Pelayanan prima atau *service excellent* merupakan suatu bentuk rasa empati terhadap nasabah melalui pelayanan sebaik terbaik untuk mewujudkan kepuasan nasabah. Keberhasilan pelayanan prima dinilai dari kesesuaian kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan optimal untuk menghasilkan kepuasan nasabah. KSPPS BMT Peta Kediri merupakan lembaga keuangan yang bergerak dibidang keuangan berbasis syariah. Lembaga keuangan ini mampu menyediakan produk simpanan dan pembiayaan serta pelayanan yang baik untuk menciptakan kepuasan anggota.

Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan penelitian lapangan (*Field study research*). Pengambilan data dilakukan secara langsung metode observasi, wawancara, dan juga dokumentasi. Wawancara dilakukan peneliti dengan berbagai pihak yakni manager cabang KSPPS BMT Peta Kediri, *Account Officer* KSPPS BMT Peta Kediri dan para anggota KSPPS BMT Peta Kediri. Peneliti juga melakukan pengecekan keabsahan data yang sudah diperoleh dengan beberapa metode yakni pengamatan observasi atau partisipasi, triangulasi, dan ketekunan pengamatan. Teknik analisis data yang dilakukan peneliti yakni reduksi data, penyajian data, dan juga penarikan kesimpulan dan verifikasi. Tahap penelitiannya sendiri antara lain, tahap pra lapangan, tahap implementasi lapangan, tahap analisis data, dan tahap penulisan laporan.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa (1) KSPPS BMT Peta Kediri telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang rinci dan konsisten, serta pelayanan jemput bola dan layanan online yang inovatif. Pelayanan prima yang diberikan meliputi kemampuan karyawan dalam melayani, sikap profesional, penampilan yang baik, perhatian terhadap nasabah, tindakan nyata dalam memberikan pelayanan, dan tanggung jawab yang tinggi. (2) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik, terutama melalui strategi jemput bola dan layanan online, secara signifikan berkontribusi pada peningkatan jumlah anggota *Rahn*. Hal ini disebabkan oleh kemudahan akses layanan, kepuasan nasabah, serta kemampuan lembaga dalam memenuhi kebutuhan dan harapan anggotanya. Dengan demikian, pelayanan prima dan kualitas pelayanan yang tinggi menjadi faktor kunci dalam menarik dan mempertahankan anggota di KSPPS BMT Peta Kediri.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur dihaturkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan karunia-Nya, sehingga penulisan ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat. Dengan rasa bangga karya ini penulis persembahkan kepada :

1. Cinta pertama dan panutanku, ayahanda Ahnad Sulaiman. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau bekerja keras serta mendidik, memberi motivasi, memberikan dukungan sehingga saya mampu menyelesaikan studi sampai Sarjana.
2. Pintu surgaku, ibunda Susi Puji Rahayu. Beliau sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan program studi saya, beliau juga tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, namun beliau tidak henti memberi semangat, serta do'a yang selalu mengiringi langkah saya sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan ini sampai selesai.
3. Adek Safinatul Najah, terimakasih atas dukungan serta memberikan do'a dan kasih sayang yang luar biasa.
4. Bapak Dr. H. Jamaludin Acmad Kholik, MA dan Ibu Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum. selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih telah memberi bimbingan, nasehat, dan dukungan hingga bisa menyelesaikan tugas skripsi ini.
5. Semua dosen yang telah mengajarkan dan mendidik saya dengan penuh rasa sabar dan ikhlas. Sehingga ilmu yang saya dapatkan di

bangku perkuliahan dapat menjadi ilmu yang bermanfaat untuk banyak orang.

6. Alm. Bapak Mastur, beliau memang tidak sempat menemani saya dalam perjalanan selama menempuh pendidikan tapi sejak kecil kakek yang selalu bangga terhadap apa yang saya raih sekecil apapun itu. Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan menepatkan kakek ditempat yang paling mulia disisi Allah SWT.
7. Best partner Muhamad Arif Surahmad, yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu menemani bimbingan di kampus dan menjadi support sistem penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga. Terimakasih telah menjadi bagian perjalanan penyusunan skripsi ini hingga selesai, semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
8. Afifa Liisrotul Faudiyah, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan.

Terima kasih kepada semua pihak-pihak yang sudah memberi bantuannya semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Aamiin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufiq, hidayah dan inayah-Nya kepada kita semua khususnya untuk penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini yang memiliki judul “Kualitas pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan jumlah anggota *Rahn* di KSPPS BMT Peta Kediri dan penulis mempunyai harapan semoga Allah SWT memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis, baik dunia ataupun di akhirat nanti. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Nabi agung Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk kepada kita semua jalan yang diridhoi oleh Allah SWT dengan ajaran yang dibawanya yakni agama Islam. Sebuah kebanggaan dan kebahagiaan tak ternilai bagi penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Namun penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tak lepas dari bimbingan, dukungan, dorongan, bantuan serta doa dari berbagai pihak karena dalam prosesnya tidak sedikit hambatan yang dirasakan oleh penulis. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis sangat berterimakasih kepada seluruh pihak yang sudah membantu, entah itu tenaga, fikiran ataupun doa. Terimakasih kepada yang terhormat:

1. Kepada Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Kepada Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, Bapak dan Ibu Dosen, beserta Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Kediri.
3. Kepada Ibu Dr. Sulistyowati, S.H.I, M.E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.

4. Kepada Bapak Dr. Hj. Naning fatmawatie, M. M. selaku Wali Dosen Peneliti yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti.
5. Kepada Bapak Dr. H. Jamaludin Acmad Kholik, MA selaku pembimbing I dan Ibu Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan masukan demi kesempurnaan skripsi ini dari awal hingga akhir.
6. Kepada Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staff Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri.
7. Kepada Manager cabang dan seluruh karyawan KSPPS BMT Peta Kediri yang telah memberikan izin penelitian serta membantu dalam penulisan skripsi.

Atas segala jasa dan budinya, penulis tidak dapat memberikan balasan kecuali doa, semoga kebaikannya akan dibalas dengan kebaikan yang sepadan. Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, karena itu penulis berharap kepada semua pihak agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan penelitian sebelumnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Aamiin..

Kediri, 01 Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
MOTTO	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	viii
ABSTRAK.....	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
1. Manfaat Teoritis.....	13
2. Manfaat Praktis	14
E. Penelitian Terdahulu	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	20
A. Pelayanan Prima.....	20
1. Pengertian Pelayanan Prima.....	20
2. Fungsi Pelayanan Prima.....	21
3. Konsep Pelayanan Prima	22
B. Nasabah.....	23
1. Pengertian nasabah.....	23
2. Jenis-jenis nasabah.....	24
C. Rahn/Gadai	25
1. Pengertian Rahn/gadai	25

2. Rukun rahn.....	26
D. <i>Baitul Maal wa Tamwil</i> (BMT)	27
1. Pengertian <i>Baitul Maal wa Tamwil</i> (BMT)	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Metode Penelitian	29
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
2. Kehadiran Peneliti.....	30
3. Lokasi Penelitian.....	31
4. Data dan Sumber Data	31
Pada penelitian ini sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder, adapun sebagai berikut :	31
5. Teknik Pengumpulan Data.....	33
6. Instrumen Pengumpulan data.....	36
7. Pengecekan Keabsahan Data	36
8. Teknik Analisis data	37
9. Tahap-tahap Penelitian.....	38
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	40
A. Paparan Data	40
1. Profil singkat lembaga	40
2. Sejarah KSPPS BMT Peta	41
3. Visi, Misi dan Tujuan KSPPS BMT Peta	42
4. Motto.....	43
5. Tujuan	44
6. Logo KSPPS BMT PETA.....	44
7. Struktur Keanggotaan KSPPS BMT Peta Cabang Kediri.....	44
8. Gambaran Fungsi Utama jabatan dan Tanggung Jawab di KSPPS BMT Peta Kediri	45
9. Produk di KSPPS BMT Peta Kediri	50
10. Deskripsi kualitas pelayanan prima di KSPPS BMT Peta Kediri.....	57
11. Deskripsi kualitas pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan jumlah anggota <i>Rahn</i> di KSPPS BMT Peta Kediri	64
B. Temuan Penelitian	72
1. Kualitas Pelayanan Prima di KSPPS BMT Peta Kediri.....	72
2. Kualitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Jumlah Anggota Rahn di KSPPS BMT Peta Kediri	73

BAB V PEMBAHASAN.....	74
B. Kualitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Jumlah Anggota <i>Rahn</i> di KSPPS BMT Peta Kediri.....	81
BAB VI PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	92
BIOGRAFI PENULIS	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Lokasi KSPPS BMT Peta, BMT Beringharjo Pare dan KSPPS BMT Sumber Barokah Mandiri.....	6
Tabel 1.2: Kinerja operasional KSPPS BMT PETA, BMT Beringharjo dan KSPPS BMT Sumber Barokah Mandiri	7
Tabel 1.3: Data Jumlah Anggota KSPPS BMT Peta Kediri, BMT Beringharjo dan KSPPS BMT Sumber Barokah Mandiri.	10
Tabel 1. 4: Jumlah anggota pembiayaan Rahn/Gadai per Desember tahun 2023 di KSPPS BMT PETA Kediri	11
Tabel 4.1: Fasilitas sarana dan prasarana di KSPPS BMT Peta Kediri	71
Tabel 4.2: Data Jumlah Anggota KSPPS BMT PETA Kediri Periode 2020-2023	75
Tabel 4.3: Perbandingan jumlah anggota KSPPS BMT PETA Kediri	76
Tabel 4.4: Perbandingan jumlah anggota baru pembiayaan Rahn di KSPPS BMT PETA Kediri Per Desember tahun 2020-2023	76
Tabel 4.5: Jumlah anggota baru pembiayaan di KSPPS BMT PETA Kediri per Desember tahun 2023.....	76
Tabel 5.1: Data Jumlah Anggota.....	91
Tabel 5.2: Perbandingan jumlah anggota KSPPS BMT Peta Kediri	91
Tabel 5.3: Perbandingan jumlah anggota baru pembiayaan Per Desember tahun 2020-2023	91
Tabel 5.4: Jumlah anggota baru pembiayaan Per Desember tahun 2023	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1: Logo KSPPS BMT Peta	46
Gambar 4.2: Struktur Keanggotaan KSPPS BMT Peta Kediri	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Pedoman Wawancara	92
Lampiran II: Surat Pengantar Izin Riset/ Penelitian	94
Lampiran III: Surat persetujuan izin riset/penelitian	95
Lampiran IV: Dokumen-dokumen KSPPS BMT PETA	96
Lampiran V: Dokumentasi penelitian	97
Lampiran VI: Daftar Konsultasi Skripsi	99