

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian

I. Identitas Pribadi Responden

Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk menjawab pertanyaan dibawah ini dengan memberikan jawaban tertulis dan tanda (✓) :

Nama :

Usia : Tahun

Jenis Kelamin : laki-laki Perempuan

1) Kategori Nasabah : Lama Baru

2) Apa produk yang anda gunakan di BMT Masalahah?

3) **Sumber penghasilan utama Anggota BMT Masalahah Ngoro:**

Pedagang

Karyawan

Ibu Rumah Tangga

Guru

Tukang Parkir

Penjaga Toko

Supir

II. Variabel Penelitian

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda checklis (✓) pada jawaban yang telah tersedia sesuai dengan anggapan Bapak/Ibu/Saudara/I dengan alternative jawaban antara lain:

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Netral (N)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
5	4	3	2	1

III. Pertanyaan

KUALITAS PELAYANAN (X)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	Reliability (Kehandalan)					
1	Karyawan BMT Masalah Ngoro peduli dan ramah terhadap anggota					
2	Memberikan penyelesaian dan penanganan dengan cepat					
3	Pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan					
	Responsiveness (Daya Tanggap)					
4	Nasabah merasa Karyawan BMT Masalah Ngoro Responsif terhadap kebutuhan dan permintaan anggota					
5	Keluhan anggota ditangani secara cepat dan tepat					
6	Karyawan cepat tanggap terhadap kebutuhan anggota					
	Assurance (Jaminan)					
7	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjelaskan produk syariah					
8	Nasabah merasa yakin bahwa transaksi dan produk yang nasabah gunakan di BMT Masalah Ngoro mematuhi prinsip-prinsip syariah					

9	BMT Masalah Ngoro menjunjung tinggi prinsip kejujuran dan amanah dalam layanan					
	Empathy (Perhatian)					
10	Karyawan BMT Masalah Ngoro menunjukkan perhatian dan akrab pada anggota					
11	Karyawan BMT Masalah Ngoro merespon dengan cepat terhadap kebutuhan anggota					
12	Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial anggota					
	Tangibles (Bentuk Wujud)					
13	BMT Masalah Ngoro Memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau					
14	Brosur dan informasi produk tersedia dan mudah dipahami					
15	Fasilitas BMT Masalah Ngoro nyaman, bersih dan rapi					

KEPUASAN ANGGOTA (Y)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan kualitas pelayananyang diberikan staf BMT Masalah Ngoro sesuai dengan harapan					
2	Saat merasa puas dengan fasilitas penunjang yang disediakan					
3	Keinginan datang kembali karena pelayanan yang memuaskan					
4	Saya dapat merekomendasikan kualitas pelayanan pada BMT Masalah Ngoro kepada orang lain					

5	Keinginan datang kembali karena mendapatkan fasilitas yang memadai					
6	Saya merasa BMT Masalah Ngoro harus dikembangkan dengan cara promosi					

Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden

X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	T O T A L	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	T O T A L
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	57	4	4	4	3	4	4	23
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	50	3	4	3	3	3	3	19
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	4	4	5	4	4	4	25
3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	52	3	3	3	3	3	4	19
3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	50	3	3	4	3	3	3	19
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	63	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	59	4	5	4	4	3	4	24
3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	48	3	4	3	4	3	4	21
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	58	3	3	4	4	3	4	21
3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	51	3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	48	4	3	4	3	4	3	21
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	57	3	4	4	3	4	4	22
2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	37	3	3	3	3	3	2	17
3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	41	2	3	2	2	2	3	14
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	46	3	3	3	3	4	4	20
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	56	4	4	3	4	4	3	22
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	46	3	2	3	3	3	3	17
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	43	3	3	2	3	2	2	15

5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	66	4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	53	4	3	3	4	3	4	21	
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	54	4	4	4	4	3	3	22	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	44	3	3	3	3	2	2	16	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	49	3	3	3	3	4	3	19	
4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	53	3	4	4	4	3	3	21	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	46	3	3	3	2	3	3	17	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	56	4	4	4	4	4	4	24	
3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	47	3	3	3	3	3	3	18	
3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	52	3	4	3	3	3	3	19	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	3	3	3	3	3	3	18	
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	65	4	5	4	4	4	5	26	
4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	51	4	3	4	4	3	4	22	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	3	3	3	4	3	19	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	59	4	4	4	4	4	4	24	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	44	3	3	3	3	3	3	18	
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	55	4	4	4	3	4	3	22	
2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	40	3	3	3	2	2	2	15	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44	2	3	3	3	3	3	17	
4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	54	3	3	4	4	4	3	21	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	57	3	4	4	4	4	4	23	
3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	52	3	3	3	4	4	4	21	
3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	51	3	3	4	3	4	3	20	
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	49	3	3	4	4	3	3	20	

4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	54	4	4	4	4	4	3	23
3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	46	4	3	3	3	3	3	19
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	56	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	63	4	4	5	4	5	5	27
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	52	3	3	3	3	3	4	19
5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	65	4	4	4	4	4	4	24
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	2	2	3	2	2	2	13
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59	4	5	4	4	4	4	25
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	49	4	3	3	4	3	3	20
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	48	3	4	4	3	3	3	20
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	56	4	4	4	4	3	3	22
3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	40	2	3	3	2	3	2	15
3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	52	3	4	4	3	4	3	21
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	55	4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	64	4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	47	3	3	3	3	4	3	19
3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	48	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	47	3	4	4	3	3	3	20
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	55	3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	46	4	3	4	3	3	3	20
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	4	4	3	23
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	3	4	3	4	3	3	20
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	59	4	4	4	3	4	4	23

3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	47	3	3	4	3	3	3	19
3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	52	3	3	4	3	3	4	20
3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	48	3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	42	3	3	3	3	3	2	17
4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	51	3	3	4	4	4	4	22
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	56	3	3	4	4	4	3	21
3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	51	3	4	3	3	3	4	20
3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	49	3	4	3	4	3	3	20
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	45	3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	48	3	3	3	3	3	4	19
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	47	4	4	3	5	3	4	23
3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	47	4	3	3	2	3	3	18
4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	51	3	3	4	4	4	4	22
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	3	4	23
5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	68	5	4	4	5	5	4	27
3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	54	4	3	4	4	3	3	21
3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	53	4	3	4	4	4	3	22
4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	51	4	4	3	3	4	4	22
2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	38	3	3	3	3	2	2	16
4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	56	3	4	3	3	3	3	19
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	52	4	3	3	4	3	4	21
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	72	5	5	5	5	4	5	29
3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	49	3	3	4	3	4	4	21
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	56	4	4	3	4	3	4	22

4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	54	3	4	3	4	4	4	22
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	62	5	5	4	4	4	4	26
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	43	2	3	3	3	2	3	16
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	56	4	3	4	3	3	3	20
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	56	4	3	4	4	4	3	22
4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61	4	4	4	3	4	4	23
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	44	3	3	3	3	3	3	18

Lampiran 3 : Data Hasil Penelitian

Item Pertanyaan	Nilai Perbandingan		Status
	R hitung	R Tabel	
X1	0,763	0,300	Valid
X2	0,782	0,300	Valid
X3	0,798	0,300	Valid
X4	0,758	0,300	Valid
X5	0,805	0,300	Valid
X6	0,758	0,300	Valid
X7	0,746	0,300	Valid
X8	0,794	0,300	Valid
X9	0,774	0,300	Valid
X10	0,715	0,300	Valid
X11	0,803	0,300	Valid
X12	0,755	0,300	Valid
X13	0,745	0,300	Valid
X14	0,764	0,300	Valid
X15	0,749	0,300	Valid

Item Pertanyaan	Nilai Perbandingan		Status
	R hitung	R Tabel	
Y1	0,818	0,300	Valid
Y2	0,786	0,300	Valid
Y3	0,774	0,300	Valid
Y4	0,815	0,300	Valid
Y5	0,798	0,300	Valid
Y6	0,790	0,300	Valid

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,950	15

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,885	6

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	147	30	73	52,19	7,26
Kepuasan Anggota	147	13	29	20,78	3,01

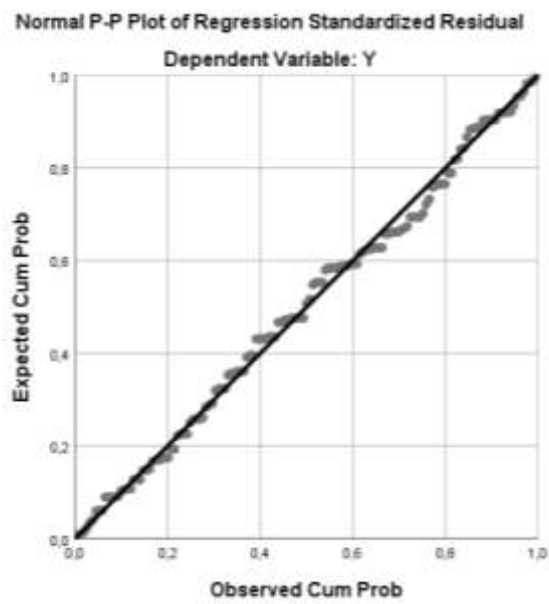
Score	Keterangan	Frequency	Percent	Cumulative Percent
16 – 28	Sangat Tidak Setuju	0	0	0
29 – 41	Tidak Setuju	3	2,0	2,0
42 – 54	Netral	60	40,8	42,9
55 – 67	Setuju	74	50,3	93,2
68 – 80	Sangat Setuju	10	6,8	100

Score	Keterangan	Frequency	Percent	Cumulative Percent
6 – 10	Sangat Tidak Setuju	0	0	0
11 – 15	Tidak Setuju	6	4,1	4,1
16 – 20	Netral	66	44,9	49,0
21 – 25	Setuju	68	46,3	95,2
26 – 30	Sangat Setuju	7	4,8	100

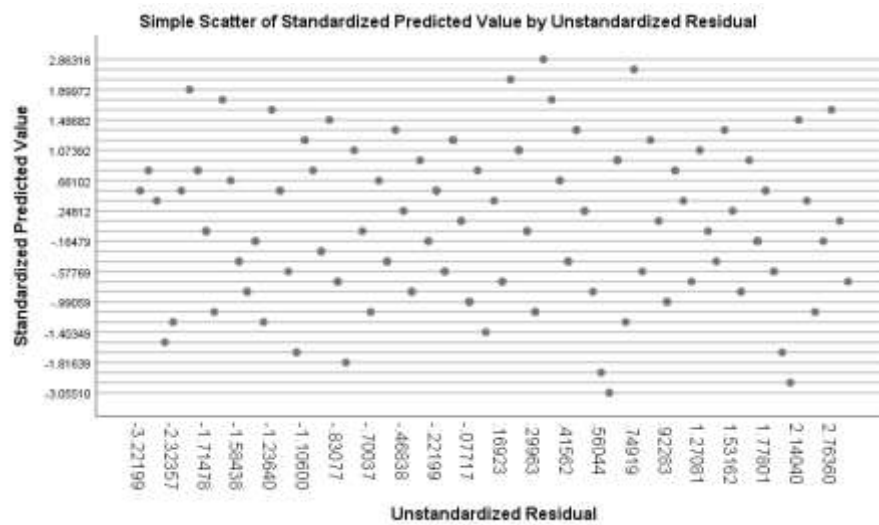
Unstandardized

Residual

N		147
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,27189571
Most Extreme Differences	Absolute	,054
	Positive	,054
	Negative	-,043
Test Statistic		,054
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}



Sumber: Diolah dengan IMB SPSS 25



Sumber: Diolah dengan IMB SPSS 25

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	0,907
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	147	147
Kepuasan Anggota	Pearson Correlation	0,907	1

	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	147	147

Coefficients^a

Sumber: Diolah dengan IMB SPSS 25

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1,121	,766		1,463	,146
	kualitas pelayanan	,377	,015	,907	25,919	,000

a. Dependent Variable: kepuasan anggota

Coefficients^a

Sumber: Diolah dengan IMB SPSS 25

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1,121	,766		1,463	,146
	kualitas pelayanan	,377	,015	,907	25,919	,000

a. Dependent Variable: kepuasan anggota

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.928 ^a	.860	.857	2.968	1.990

Sumber: Diolah dengan IMB SPSS 25

Score	Keterangan	Frequency	Percent	Cumulative Percent
1 – 3	Sangat Tidak Setuju	0	0	0
4 – 6	Tidak Setuju	3	2,0	2,0
7 – 9	Netral	47	32,0	34,0
10 – 12	Setuju	88	59,9	93,9
13 – 15	Sangat Setuju	9	6,1	100

Sumber: Data diolah peneliti, Maret 2025

Score	Keterangan	Frequency	Percent	Cumulative Percent
1 – 3	Sangat Tidak Setuju	0	0	0
4 – 6	Tidak Setuju	1	7	7
7 – 9	Netral	49	33,3	34,0
10 – 12	Setuju	86	58,5	92,5
13 – 15	Sangat Setuju	11	7,5	100

Sumber: Data diolah peneliti, Maret 2025

Score	Keterangan	Frequency	Percent	Cumulative Percent
1 – 3	Sangat Tidak Setuju	0	0	0
4 – 6	Tidak Setuju	2	1,4	1,4
7 – 9	Netral	44	29,9	31,3
10 – 12	Setuju	90	61,2	92,5
13 – 15	Sangat Setuju	11	7,5	100

Sumber: Data diolah peneliti, Maret 2025

Score	Keterangan	Frequency	Percent	Cumulative Percent
1 – 3	Sangat Tidak Setuju	0	0	0
4 – 6	Tidak Setuju	1	7	7
7 – 9	Netral	47	32,0	32,7
10 – 12	Setuju	90	61,2	93,9
13 – 15	Sangat Setuju	9	6,1	100

Sumber: Data diolah peneliti, Maret 2025

Score	Keterangan	Frequency	Percent	Cumulative Percent
1 – 3	Sangat Tidak Setuju	0	0	0
4 – 6	Tidak Setuju	1	7	7
7 – 9	Netral	46	31,3	32,0
10 – 12	Setuju	89	60,5	92,5
13 – 15	Sangat Setuju	11	7,5	100

Sumber: Data diolah peneliti, Maret 2025

Score	Keterangan	Frequency	Percent	Cumulative Percent
6 – 10	Sangat Tidak Setuju	0	0	0
11 – 15	Tidak Setuju	1	7	7
16 – 20	Netral	60	40,8	41,5
21 – 25	Setuju	77	52,4	93,9
26 – 30	Sangat Setuju	9	6,1	100

Sumber: Data diolah peneliti, Maret 2025

Score	Keterangan	Frequency	Percent	Cumulative Percent
6 – 10	Sangat Tidak Setuju	0	0	0
11 – 15	Tidak Setuju	1	7	7
16 – 20	Netral	54	36,7	37,4
21 – 25	Setuju	84	57,1	94,6
26 – 30	Sangat Setuju	8	5,4	100

Sumber: Data diolah peneliti, Maret 2025

Score	Keterangan	Frequency	Percent	Cumulative Percent
6 – 10	Sangat Tidak Setuju	0	0	0
11 – 15	Tidak Setuju	5	3,4	3,4
16 – 20	Netral	57	38,8	42,2
21 – 25	Setuju	79	53,7	95,9
26 – 30	Sangat Setuju	6	4,1	100

Sumber: Data diolah peneliti, Maret 2025

Lampiran 4 : Dokumentasi Pengambilan Data



RIWAYAT HIDUP



Penulis Bernama lengkap Nuril Dara Ismala, lahir pada tanggal 28 Juli 2002. Penulis beralamat di Desa Watukenongo Kecamatan Pungging Kabupaten Mojokerto. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan suami istri Bapak Ismail dan Ibu Paimawati. Pendidikan yang telah ditempuh penulis yaitu TK Dharma Wanita lulus pada tahun 2008, SDN Watukenongo II lulus pada tahun 2014, SMP Negeri 2 Pungging lulus pada tahun 2017, MAN 1 Mojokerto lulus pada tahun 2020, dan mulai tahun 2020 mengikuti Program Sarjana Strata Satu (S1) Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri sampai sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa S1 Program Studi Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.