ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA SIMPANAN SYARIAH TERHADAP PELAYANAN KOPERASI SIMPAN PINJAM BAITUL

MAAL WATTAMWIL ( KSP BMT ) BAROKAH ABDUSSALAM

SUNGAI AMBAWANG KABUPATEN KUBU RAYA

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh :**

**SALMAN**

**111310032**

****

**FAKULTAS EKONOMI MANAJEMAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

**2015**

**ABSTRAK**

Kepuasan anggota merupakan aspek yang sangat penting dalam bisnis jasa dalam memuaskan pelanggan dan bertahan dalam persaingan adalah memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas. Oleh karena itu, pertumbuhan waktu ke waktu perlu selalu di tingkatkan. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan terhadap anggota simpanan syariah pada KSP BMT Barokah Abdussalam Sungai Ambawang

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif – kuantitatif yang menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok, data yang di kumpulkan di sebarkan kepada 85 simpanan syariah pada KSP BMT Barokah Abdussalam Sungai Ambawang

 sebagai sampel penelitian yang di ambil menggunakan teknik random sampling yang terdiri dari *Probability Sampling.*

Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan sebagai variabel, yaitu keandalan (*Reability)*, daya tanggap (*Resvonsiveness*), kepastian (*Assurance*), Empaty (*Empathy*), Berwujud *( Tangible* ). Yang di dalamnya memuat sebanyak 21 atribut pelayanan dan diukur menggunakan uji kartesius. Kelima dimensi ini di gunakan buntuk mengukur kepuasan anggota simpanan syariah pada KSP BMT Barokah Abdussalam Sungai Ambawang

Hasil dari kuesioner kemudian di tabulasi dan di analisis menggunakan analisis uji kartesius untuk mengukur kepentingan dan kepuasan anggota simpanan syariah pada KSP BMT Barokah Abdussalam Sungai Ambawang

 Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa anggota simpanan syariah tidak puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh karyawan KSP BMT Barokah Abdussalam karena dari hasil rekapitulasi data nilai kepuasan lebih rendah yaitu : 4,29, sedangkan nilai kepentingan kepentingan yaitu : 4, 41. Hal ini berarti harapan anggota simpanan syariah terhadap kinerja pelayanan jasa tidak tercapai, sehingga anggota simpanan syariah tidak puas dengan pelayanan koperasi yang ada.

Kata Kunci : Kepuasan, dimensi kualitas jasa

1. **Latar Belakang**

Gerakan koperasi di Indonesia sudah dimulai sejak Tahun 1896 yang diprakarsai oleh seorang pamong praja bernama Patih R. Aria Wiria Atmaja di Purwokerto yang mendirikan sebuah Bank untuk para pegawai negeri ( priyayi ). Terdorong oleh keinginan untuk menolong para pegawai yang makin menderita karena terjerat oleh lintah darat yang memberikan pinjaman dengan bunga yang sangat tinggi.

Perkembangan koperasi juga dipengaruhi oleh adanya perkumpulan orang-orang yang bekerja sama dalam menjalankan aktivitas usaha, sebut saja seperti berdirinya Syarikat Dagang Islam ( SDI ) pada Tahun 1905 yang dirintis oleh Haji Samanhudi di Surakarta. Organisasi Syarikat Dagang Islam pada awalnya merupakan perkumpulan pedagang-pedagang Islam. Tujuan awal organisasi ini untuk menghimpun para pedagang pribumi muslim. Organisasi Syarikat Dagang Islam merupakan organisasi ekonomi yang berdasarkan pada agama Islam dan perekonian rakyat sebagai dasar pergerakannya.

Undang-undang Dasar 1945 menempatkan koperasi sebagai soko guru perekonomian Indonesia. Atas dasar itu koperasi sebagai suatu perusahaan yang permanen dan memungkinkan koperasi untuk berkembang secara ekonomis. Dengan demikian akan mampu memberikan pelayanan secara terus menerus dan meningkat kepada anggota serta masyarakat sekitarnya.

Meski sebelumnya gerakan ekonomi Islam gaungnya sudah ada sejak Tahun 1905 pada masa Syarikat Dagang Islam namun keberadaannya tidak dapat diwariskan sehingga terjadi kevakuman cukup lama hingga di era tahun delapan puluhan kembali gerakan ekonomi Islam tersebut diangkat kembali dengan munculnya Baituttamwil Teknosa di Bandung, kemudian disusul dengan munculnya Baituttamwil Ridho Gusti di Jakarta akan tetapi keduanya tidak bertahan lama hingga muncullah gerakan ekonomi Islam kembali pada Tahun 1992 dengan sebutan ( BMT ) Baitul Maal Wattamwil yang sampai saat ini masih tetap berkembang pesat diberbagai daerah di Indonesia salah satunya koperasi yang ada di Kabupaten Kubu Raya dipilah dari berbagai kecamatan yang ada di Kabupaten tersebut mulai dari Kecamatan Sungai Ambawang, Kuala Mandor, Kubu, Sungai Raya, Kakap, Rasau Jaya, Teluk Pakkedai, dan Kecamatan Terentang yang jumlah seluruh koperasi yaitu sekitar 450 koperasi sedangkan yang masih aktif sekitar 374 dan yang tidak aktif mencapai 76 koperasi. Salah satunya koperasi yang masih aktif adalah Koperasi Simpan Pinjam BMT Barokah Abdussalam tepatnya berada di Desa Pasak Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya

1. **Populasi dan Sampel**
2. **Populasi**

Populasi adalah sekumpulan data unsur atau elemen yang menjadi objek penelitian. Sugiyono,2011:117 , mengatakan bahwa : “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” Dengan demikian adalah keseluruhan dari objek yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota simpanan syariah pada KSP BMT Barokah Abdussalam yang berjumlah 578 orang

1. **Sampel**

Sugiyono ( 2011:118 ) mengatakan bahwa : Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karekteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menentukan ukuran sampel penulis menggunakan *Rumus* *Slovin* ( Siregar Syofian, 2014 : 64 ) yaitu : n = n / 1+ ( n x e2 ) dengan tingkat kepercayaan 90%, dan tingkat error 10% penulis mengambil sampel sebanyak 578 orang anggota simpanan syariah pada KSP BMT Barokah Abdussalam.

Dimana :

N = 578 orang

e2  = (10%)/100 = 0,1

e2 = 0,1 dikuadratkan ( 0,1 x 0,1 = 0,01 )

$n=\frac{578}{1+(578 x 0,01)}$

 n = 578 x 0,01 + 1 = 6,78

$\frac{578}{6,78}$ = 85, 25

Jadi sampel yang diambil dari populasi jumlah orang setelah dihitung menggunakan rumus *slovin* maka dapat diketahui hasilnya adalah 85 orang anggota. Penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode Probability Sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel

1. **Pengertian BMT**

secara harfiah/*lughowi,* Baitulmaal berarti rumah dana, dan baitul tanwil berarti rumah usaha. Baitulmaal ini sudah ada sejak zaman Rasulullah, berkembang pesat pada abad pertengahan. Baitulmaal sebagai pengumpulan dana dan men-*tasyaruf*-kan untuk kepentingan sosial, sedangkan batul tamwil merupakan lembaga bisnis yang bermotif keuntungan ( *laba* ). Jadi, dalam baitul maal wat tamwil adalah lembaga yang bergerak dibidang sosial, sekaligus juga juga bisnis yang mencari keuntungan.

Menurut *Ensiklopedi Hukum Islam*,1 baitulmaal adalah lembaga keuangan negara yang bertugas menerima, menyimpan, dan mendistribusikan uang negara sesuai dengan aturan syariat. Sementara menurut Harun Naution,2  baitul maal biasa diartikan perbendaharaan ( umum atau negara ). Suhrawardi K. Lubis,3 menyatakan baitulmal dilihat dari istilah fiqih adalah “*Suatu lembaga atau badan yang bertugas untuk mengurusi kekayaan negara terutama keuangan, baik yang berkenaan dengan masalah pengeluaran dan lain-lain.”*

Menurut Arief Budiharjo,4 Baitul Maal Wat Tamwil ( BMT ) adalah “*Kelompok swadaya masyarakat yang berupaya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dengan sistem bagi hasil untuk meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha kecil-bawah dalam pengentasan kemiskinan”.*

Adapun gambar Diagram Kartesius mengenai kepentingan dan kepuasan pada masing-masing dimensi dapat dilihat pada Gambar 4.2 berikut ini :

Tabel 4.28

Penilaian Responden Terhadap Dimensi Keandalan ( *Realibility*)

KSP BMT Barokah Abdussalam

Tahun 2015

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Atribut | Kepuasan  | Kepentingan  |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Total | X | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Total | Y |
| 1 | Prosedur untuk menjadi anggota simpanan syariah tidak berbelit-belit | 36 | 47 | 1 | 1 | 0 | 373 | 4,38 | 48 | 36 | 3 | 1 | 0 | 395 | 4,46 |
| 2 | Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan | 43 | 40 | 2 | 0 | 0 | 381 | 4,48 | 55 | 27 | 3 | 0 | 0 | 392 | 4,61 |
| 3 | Jadwal pelayanan yang sesuai dengan yang ditentukan | 32 | 51 | 2 | 1 | 0 | 372 | 4,37 | 40 | 42 | 2 | 1 | 0 | 375 | 4,42 |
| 4 | Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan | 47 | 35 | 1 | 2 | 0 | 382 | 4,49 | 38 | 44 | 3 | 0 | 0 | 375 | 4,41 |
|  |  | Rata-rata  |  | 4,43 | Rata-rata |  | 4,47 |

Sumber : Data Olahan Kuesioner, 2015

 Berdasarkan Tabel 4.28 di atas dapat diketahui rata-rata kepuasan dimensi keandalan sebesar 4,43 sedangkan rata-rata kepentingan dimensi keandalan sebesar 4,47. Diagaram Kartesius hasil kepuasan dan kepentingan dimensi keandalan dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut ini :

Gambar 4.1

Dimensi Keandalan ( *Realibility*)



Gambar 4.1 menunjukkan letak atribut-atribut keandalan pelayanan KSP BMT Barokah Abdussalam Sungai Ambawang. Interpretasi Diagram Kartesius tersebut sebagai berikut:

1. Kuadran A

Atribut keandalan (*reability*) yang masuk kuadran A adalah prosedur untuk menjadi anggota simpanan syariah tidak berbelit-belit.

1. Kuadran B

Atribut keandalan (*realibility*) yang masuk kuadran B adalah alam mkecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan.

1. Kuadran C

Atribut keandalan (*realibility*) yang masuk kuadran C adalah jadwal pelayanan yang sesuai dengan yang ditentuakan

1. Kuadran D

Atribut keandalan (*realibility*) yang masuk kuadran D adalah kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan.

Tabel 4.29

Penilaian Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

KSP BMT Barokah Abdussalam

Tahun 2015

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Atribut | Kepuasan  | Kepentingan  |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Total | X | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Total | Y |
| 1 | Karyawan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti | 21 | 41 | 2 | 1 | 0 | 277 | 3,25 | 30 | 48 | 3 | 1 | 0 | 353 | 4,15 |
| 2 | Karyawan cepat tanggap dalam menanggapi keluhan anggota  | 59 | 20 | 5 | 1 | 0 | 392 | 4,61 | 44 | 40 | 1 | 0 | 0 | 384 | 4,5 |
|  |  | Rata-rata  |  | 3,93 | Rata-rata |  | 4,32 |

Sumber : Data Olahan Kuesioner, 2015

 Berdasarkan Tabel 4.29 di atas dapat diketahui rata-rata kepuasan dimensi daya tanggap sebesar 3,93 sedangkan rata-rata kepentingan dimensi daya tanggap sebesar 4,32. Diagaram Kartesius hasil kepuasan dan kepentingan dimensi daya tanggap dapat dilihat pada gambar 4.3 berikut ini :

Gambar 4.2

Daya Tanggap (*Responsiveness*)



Gambar 4.2 menunjukkan letak atribut-atribut daya tanggap pelayanan pada KSP BMT Baokah Abdussalam. Interpretasi Diagram Kartesius tersebut sebagai berikut:

1. Kuadran A

Tidak ada atribut daya tanggap (*responsiveness*) yang masuk kuadran A.

1. Kuadran B

Atribut daya tanggap (*responsiveness*) yang masuk kuadran B adalah Karyawan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti

1. Kuadran C

Atribut daya tanggap (*responsiveness*) yang masuk kuadran C adalah Karyawan cepat tanggap dalam menanggapi keluhan anggota

1. Kuadran D

Tidak ada atribut daya tanggap (*responsiveness*) yang masuk kuadran D.

Tabel 4.30

Penilaian Responden Terhadap Dimensi Jaminan (*Assurance*)

KSP BMT Barokah Abdussalam

Tahun 2015

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Atribut | Kepuasan  | Kepentingan  |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Total | X | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Total | Y |
| 1 | Kesopanan karyawan ketika melayani anggota | 45 | 38 | 2 | 0 | 0 | 383 | 4,5 | 41 | 42 | 2 | 0 | 0 | 379 | 4,45 |
| 2 | Pengetahuan karyawan mengenai simpanan syariah | 50 | 30 | 3 | 2 | 0 | 383 | 4,5 | 40 | 43 | 2 | 0 | 0 | 378 | 4,44 |
| 3 | Jaminan keamanan dalam pelayanan | 34 | 44 | 6 | 1 | 0 | 366 | 4,3 | 37 | 35 | 13 | 6 | 0 | 376 | 4,42 |
| 4 | Kejujuran karyawan dalam memberikan pelayanan | 39 | 36 | 7 | 2 | 1 | 365 | 4,29 | 27 | 51 | 4 | 4 | 0 | 359 | 4,22 |
| 5 | Karyawan dapat menjawab pertanyaan mengenai simpanan syariah dengan baik | 24 | 56 | 2 | 1 | 0 | 352 | 4,14 | 34 | 50 | 1 | 0 | 0 | 373 | 4,35 |
| 6 | Nama baik BMT Barokah Abdussalam  | 38 | 45 | 2 | 0 | 0 | 376 | 4,42 | 48 | 30 | 5 | 2 | 0 | 379 | 4,45 |
|  |  | Rata-rata  |  | 4,36 | Rata-rata |  | 4,39 |

Sumber : Data Olahan Kuesioner, 2015

Berdasarkan Tabel 4.30 di atas dapat diketahui rata-rata kepuasan dimensi jaminan sebesar 4,36 sedangkan rata-rata kepentingan dimensi jaminan sebesar 4,39. Diagaram Kartesius hasil kepuasan dan kepentingan dimensi jaminan dapat dilihat pada gambar 4.3 berikut ini :

Gambar 4.3

Dimensi Jaminan (*Assurance*)



Gambar 4.4 menunjukkan letak atribut-atribut jaminan (*assurance*) pada KSP BMT Barokah Abdussalam. Interpretasi Diagram Kartesius tersebut sebagai berikut:

1. Kuadran A

Atribut jaminan (*assurance*) yang masuk kuadran A adalah jaminan keamanan dalam pelayanan.

1. Kuadran B

Atribut jaminan (*assurance)* yang masuk kuadran B adalah Pengetahuan karyawan mengenai simpanan syariah, kesopanan karyawan ketika melayani anggota, nama baik BMT Barokah Abdussalam.

1. Kuadran C

Atribut jaminan (*assurance*) yang masuk kuadran C adalah Kejujuran karyawan dalam memberikan pelayanan dan karyawan dapat menjawab pertanyaan mengenai simpanan syariah dengan baik.

1. Kuadran D

Atribut Jaminan (*assurance*) tidak ada atribut yang masuk kuadran D.

Tabel 4.31

Penilaian Responden Terhadap Dimensi Empati (*Emphaty*)

KSP BMT Barokah Abdussalam

Tahun 2015

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Atribut | Kepuasan  | Kepentingan  |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Total | X | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Total | Y |
| 1 | Karyawan memberikan perhatian khusus terhadap masalah tertentu | 41 | 43 | 1 | 0 | 0 | 380 | 4,47 | 39 | 40 | 3 | 3 | 0 | 370 | 4,35 |
| 2 | Kemudahan dalam menghubungi BMT | 28 | 48 | 8 | 1 | 0 | 358 | 4,21 | 34 | 39 | 8 | 4 | 0 | 358 | 4,21 |
| 3 | Karyawan memberikan pelayanan kepada semua anggota tidak memandang status sosial | 35 | 42 | 9 | 1 | 0 | 372 | 4,37 | 29 | 47 | 7 | 2 | 0 | 358 | 4,21 |
|  |  | Rata-rata  |  | 4,35 | Rata-rata |  | 4,25 |

Sumber : Data Olahan Kuesioner, 2015

Berdasarkan Tabel 4.31 di atas dapat diketahui rata-rata kepuasan dimensi empati sebesar 4,35 sedangkan rata-rata kepentingan dimensi empati sebesar 4,25. Diagaram Kartesius hasil kepuasan dan kepentingan dimensi jaminan dapat dilihat pada gambar 4.5 berikut ini :

Gambar 4.4

Dimensi Empati (*Emphaty*)



Gambar 4.4 menunjukkan letak atribut-atribut empati (*emphaty*) pada KSP BMT Barokah Abdussalam. Interpretasi Diagram Kartesius tersebut sebagai berikut:

1. Kuadran A

Atribut Empati (*emphaty*) tidak ada atribut yang masuk pada kuadran A

1. Kuadran B

Atribut Empati (*emphaty*) yang masuk kuadran B adalah Karyawan memberikan perhatian khusus terhadap masalah tertentu.

1. Kuadran C

Atribut Empati (*emphaty* ) yang masuk kuadran C adalah Karyawan memberikan pelayanan kepada semua anggota tidak memandang status sosial

1. Kuadran D

Atribut Empati (*emphaty*) atribut yang masuk kuadran D adalah Kemudahan dalam menghubungi BMT.

Tabel 4.32

Penilaian Responden Terhadap Dimensi Berwujud (*Tangible*)

KSP BMT Barokah Abdussalam

Tahun 2015

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Atribut | Kepuasan  | Kepentingan  |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Total | X | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Total | Y |
| 1 | Tersedianya tempat parkir yang luas | 27 | 50 | 4 | 4 | 0 | 355 | 4,17 | 40 | 42 | 2 | 1 | 0 | 376 | 4,42 |
| 2 | Kebersihan ruang pelayanan | 34 | 44 | 6 | 1 | 0 | 366 | 4,3 | 37 | 35 | 7 | 6 | 0 | 358 | 4,21 |
| 3 | Kerapian ruang pelayanan | 29 | 46 | 7 | 3 | 0 | 356 | 4,18 | 17 | 65 | 2 | 1 | 0 | 353 | 4,15 |
| 4 | Kenyamanan ruang pelayanan kerja | 24 | 53 | 8 | 0 | 0 | 356 | 4,18 | 25 | 58 | 2 | 0 | 0 | 363 | 4,27 |
| 5 | Kelengkapan fasilitas kerja | 34 | 42 | 7 | 1 | 1 | 362 | 4,25 | 30 | 37 | 18 | 0 | 0 | 352 | 4,14 |
| 6 | Karyawan berpakaian rapi  | 32 | 45 | 1 | 7 | 0 | 357 | 4,2 | 40 | 34 | 11 | 0 | 0 | 369 | 4,34 |
|  |  | Rata-rata  |  | 4,21 | Rata-rata |  | 4,25 |

Sumber : Data Olahan Kuesioner, 2015

Berdasarkan Tabel 4.32 di atas dapat diketahui rata-rata kepuasan dimensi berwujud sebesar 4,21 sedangkan rata-rata kepentingan dimensi berwujud sebesar 4,25. Diagaram Kartesius hasil kepuasan dan kepentingan dimensi jaminan dapat dilihat pada gambar 4.6 berikut ini :

Gambar 4.5

Dimensi Berwujud (*Tangible*)



Gambar 4.5 menunjukkan letak atribut-atribut berwujud (*tangible*) pada KSP BMT Barokah Abdussalam. Interpretasi Diagram Kartesius tersebut sebagai berikut:

1. Kuadran A

Atribut berwujud (*tangible*) yang masuk pada kuadran A adalah Karyawan berpakaian rapi, Kenyamanan ruang pelayanan kerja.

1. Kuadran B

Atribut berwujud (*tangible*) yang masuk kuadran B adalah Tersedianya tempat parkir yang luas.

1. Kuadran C

Atribut berwujud (*tangible*) yang masuk kuadran C adalah Kerapian ruang pelayanan, Kelengkapan fasilitas kerja.

1. Kuadran D

Atribut berwujud (*tangible*) atribut yang masuk kuadran D adalah Kebersihan ruang pelayanan.

Berdasarkan analisis Diagram Kartesius kelima dimensi kualitas jasa di atas , maka didapatkan hasil pada Tabel 4.33

**Tabel 4.33**

**Hasil Analisis Diagaram Kartesius**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Variabel** | **Atribut** | **Kuadran** |
| 1. | Keandalan (*Reliability*) | 1. Prosedur untuk menjadi anggota simpanan syariah tidak berbelit-belit
2. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan
3. Jadwal pelayanan sesuai dengan yang ditentukan
4. Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan
 | Kuadran AKuadran BKuadran CKuadran D |
| 2. | Daya Tanggap (*Responsibility)* | 1. Karyawan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti
2. Karyawan cepat tanggap menanggulangi keluhan anggota
 | Kuadran CKuadran B |
| 3. | Jaminan (*Assurance*) | 1. Kesopanan karyawan ketika melayani anggota
2. Pengetahuan karyawan mengenai simpanagenai simpanan syariah
3. Jaminan keamanan dalam pelayanan
4. Kejujuran karyawan dalam memberikan pelayanan
5. Karyawan dapat menjawab pertanyaan mengenai simpanan syariah dengan baik
6. Nama baik BMT Barokah Abdussalam
 | Kuadran BKuadran BKuadran AKuadran CKuadran CKuadran B |
| 4. | Empati *(Emphaty)* | 1. Karyawan memberikan perhatian khusus terhadap masalah tertentu
2. Kemudahan dalam menghubungi BMT
3. Karyawan memberikan pelayanan kepada semua anggota tidak memandang status sosial
 | Kuadran BKuadran DKuadran C |
| 5. | Berwujud *(Tangible)* | 1. Tesedianya tempat yang luas
2. Kebersihan rauang pelayanan
3. Kerapian ruang pelayanan
4. Kenyamanan ruang pelayanan
5. Kelengkapan fasilitas kerja
6. Karyawan berpakaian rapi
 | Kuadran BKuadran DKuadran CKuadran AKuadran CKuadran A |

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi Keandalan (*Reliability*) kepuasan terhadap pelayanan jasa KSP BMT Barokah Abdussalam yang perlu dipertahankan adalah: Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan, yang perlu dipertimbangkan kembali peningkatannya adalah: Jadwal pelayanan sesuai dengan yang ditentukan, yang dapat dikurangi peningkatannya adalah: Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan, yang perlu di perbaiki adalah : Prosedur untuk menjadi anggota simpanan syariah tidak berbelit-belit.
2. Dimensi Daya Tanggap (*Resposiveness*) kepuasan terhadap pelayanan jasa KSP BMT Barokah Abdussalam yang perlu dipertahankan adalah: Karyawan cepat tanggap menanggulangi keluhan anggota, yang perlu dipertimbangkan kembali peningkatan adalah: Karyawan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti.
3. Dimensi Empati (*Empathy*) kepuasan terhadap pelayanan jasa KSP BMT Barokah Abdussalam yang perlu dipertahankan adalah: Karyawan memberikan perhatian khususu terhadap masalah tertentu, yang perlu dipertimbangkan kembali peningkatan adalah: Karyawan memberikan pelayanan kepada semua anggota tidak memandang status sosial, yang dapat dikurangi peningkatannya adalah: Kemudahan dalam menghubungi BMT
4. Dimensi Kepastian (*Assurance*) kepuasan terhadap pelayanan jasa KSP BMT Barokah Abdussalam yang perlu harus diperbaiki adalah: Jaminan keamanan dalam pelayanan, yang perlu dipertahankan adalah: Kesopanan karyawan ketika melayani anggota, Nama baik BMT Barokah Abdussalam, Pengetahuan karyawan mengenai simpanan syariah, yang dapat dipertimbangkan kembali peningkatannya: Kejujuran karyawan dalam memberikan pelayanan, Karyawan dapat menjawab pertanyaan mengenai simpanan syariah dengan baik.
5. Dimensi Berwujud (*Tangible*) kepuasan terhadap pelayanan jasa KSP BMT Barokah Abdussalam, yang perlu harus diperbaiki adalah: Kenyamanan ruang pelayanan, karyawan berpakaian rapi yang perlu dipertahankan adalah: Tesedianya tempat yang luas, yang perlu dipertimbangkan kembali peningkatan adalah: Kerapian ruang pelayanan, kelengkapan fasilitas kerja, yang dapat dikurangi peningkatannya: Kebersihan rauang pelayanan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Andrian Payne. 2000. ***Services Marketing Pemasaran Jasa***. Penerbit Andi Yogyakarta.Jilid II.

Danang Sunyoto, 2012, ***Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen***, CAPS ( Center for Academic Publishing Service), Yokyakarta

Danang Sunyoto, 2014, ***Dasar-dasar Manajemen Pemasaran.*** ( Konsep, Strategi, dan Kasus) Cet. 1- Yogyakarta

Fendy Tjiptono, 2012, ***Service Manajement*** ( Mewujudkan Layanan Prima ), Edisi 2, Andi, Yokyakarta.

Giofany Rondonuwu, 2014. “ ***Tingkat Kepuasan Konsumen di Restoran Mcdonald’s Manado***” Jurnal Ekonomi. Hal. 1-18. Universitas Sam Ratulangi. Manado

J. Supranto, M. A, 2001, ***Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan***, Cetakan Keempat, Rineka Cipta, Jakarta.

Nur S. Buchori. 2003. ***Koperasi Syariah Teori dan Praktik***. Penerbit Pustaka. Aufa Media ( PAM Press ) Tangerang Selatan

Nurul Huda dan Muhammad Heykal, 2010, ***Lembaga Keuangan Islam***. Cetakan kedua, Penerbit Kencana Prenada Media Group.

Raudhah Maria Ulfah, 2008. “ ***Analisis Variabel Pembentuk Kepuasan Konsumen Pada Ritel Hipermarket di Depok*** “ Jurnal Ekonomi. Hal. 1-7. Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma.

Siregar, Syofian. 2014. ***Statistik Parametrik***. Jakarta: Bumi Aksara.

Philip Kotler. 1992. ***Manajemen Pemasaran***. Jilid II. Penerbit Penerbit. Jakarta

Philip Kotler. 2002. ***Manajemen Pemasaran***. Edisi Melenium. Jilid II. Penerbit Prenhallindo. Jakarta

Prof. Dr. Drs. H. Abdul Manan, S.H, S.IP, M. Hum. 2012. ***Hukum Ekonomi Islam Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama***. Cetakan ke 1. Penerbit Kencana Prenada Media Group.

Prof. Dr. Sugiono. 2011. ***Metode Penelitian Pendidikan***. Cetakan ke 13. Alfabeta, cv

Sugiono. 2011. ***Metode Penelitian Bisnis***. Lembaga Penerbit CV. Alvabit. Bandung

Tjiptono. 2003. ***Manajeman Jasa***. Penerbit Andi. Yogyakarta.