

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING


Skripsi dengan judul "Analisis Pengaruh Kompensasi, Pelatihan, dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam) Jaya Mitra di Kampung Jayapura Kec. Bungaraya Menurut Perspektif Ekonomi Syariah", yang ditulis oleh:

Nama : Citra Cahya Ayuningsih
Nim : 12020527084
Program Studi : Ekonomi Syariah


Demikian surat ini dibuat agar dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 04 Juli 2024

Pembimbing 1


Dr. Johnius, SE., MM
NIP. 196806162014111002

Pembimbing 2


Darnilawati, SE., M. Si
NIP. 196806162014111002



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BADAN USAHA MILIK KAMPUNG (BUMKam) JAYA MITRA DI KAMPUNG JAYAPURA KEC.BUNGARAYA MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH", yang ditulis oleh:

Nama : Citra Cahya Ayuningsih

NIM : 12020527084

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 26 September 2024

Waktu : 08.00 WIB

Tempat : Ruang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 22 November 2024

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Muhammad Nurwahid, M.Ag

Sekretaris

Haniah Lubis, M.E.Sy

Penguji I

Dr. Amrul Muzan, S.H.I., MA

Penguji II

Nurhasanah, S.E., M.M

Mengetahui,

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkifli, M.Ag

NIP. 197410062005011005

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Citra Cahya Ayuningsih
NIM : 12020527084
Tempat/Tanggal Lahir : Siak/29 Maret 2001
Fakultas : Syariah Dan Hukum
Prodi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi

“Analisis Pengaruh Kompensasi, Pelatihan, Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Badan Usaha Milik Kampung (BUMKAM) Jaya Mitra Di Kampung Jayapura Kec. Bungaraya Menurut Perspektif Ekonomi Syariah”

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulis skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima saksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 02 September 2024

Yang membuat pernyataan



Citra Cahya Ayuningsih
NIM. 12020527084

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Citra Cahya Ayuningsih (2024): Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam) Jaya Mitra di Kampung Jayapura Kec. Bungaraya Menurut Perspektif Ekonomi Syariah

Penelitian ini dilatar belakangi oleh rendahnya jumlah nasabah pada BUMKam Jaya Mitra di Kampung Jayapura Kec. Bungaraya dimana dalam beberapa tahun terakhir hanya ada penambahan anggota kurang dari sepuluh orang. Hal ini sangat mungkin dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan di BUMKam Jaya Mitra tersebut. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh secara parsial, simultan, dan tinjauan ekonomi syariah.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Responden di penelitian ini berjumlah 56 anggota BUMKam Jaya Mitra. Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif dan kuantitatif serta menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS 25.

Hasil penelitian menunjukkan, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota dengan nilai t_{hitung} sebesar $5.264 > t_{tabel}$ 1.673 dan nilai signifikan yang dihasilkan sebesar $0.000 < 0.05$. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota dengan nilai t_{hitung} sebesar $5.401 > t_{tabel}$ 1.673 dan nilai signifikan yang dihasilkan adalah $0.000 < 0.05$. Disamping itu Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara simultan dengan perhitungan yang dilakukan secara simultan F_{hitung} 50.076 $> F_{tabel}$ 4.02 dengan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar $0.000 < 0.05$ artinya variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Anggota. Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.654 artinya besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 65,4% dan sisanya 34,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Ditinjau dari perspektif syariah dalam hal memberikan pelayanan BUMKam Jaya Mitra sudah menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun), dan BUMKam Jaya Mitra juga sudah menerapkan sistem integritas dan reliabilitas. Kepercayaan akan ada, apabila penerapan pelayanan yang diberikan sesuai harapan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Anggota

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillahhirabbil'alamin. Segenap puji bagi Allah SWT penulis ucapkan atas segala Rahmat, Nikmat, dan Hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kompensasi, Pelatihan, dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam) Jaya Mitra di Kampung Jayapura Kec. Bungaraya Menurut Perspektif Ekonomi Syariah” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih selulus-tulusnya kepada Yth:

1. Kedua orang tua tercinta yaitu ibu Sulikah dan Ayah Jasiman yang telah membantu penulis dalam bentuk do'a, perhatian, kasih sayang, semangat, dan dukungan baik moral maupun materil yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan penulis selama penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengetahuan di kampus Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag, Bapak Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA, selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi, M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Sofia Hardani, M.Ag, selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Muhammad Nurwahid, M.Ag, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc, Ak selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah, serta staf jurusan Ekonomi Syariah yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Jonnius, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Darnilawati, SE., M. Si Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberi arahan serta meluangkan waktunya untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Ahmad Fauzi, S.H.I., M.A, selaku Dosen Penasehat Akademis yang telah membimbing penulis selama menjalankan perkuliahan.
7. Bapak/Ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis, sehingga penulis mendapatkan ilmu yang bermanfaat.
8. Kepada Direktur BUMKam Jaya Mitra yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melakukan penelitian.
9. Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya yang telah menyediakan referensi berupa buku, jurnal dan skripsi guna untuk menyempurnakan skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Terimakasih kepada sahabat risadirayafizah yang telah banyak memberikan semangat, dukungan, saran, diskusi, serta kerjasamanya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Terimakasih kepada Sekar Ayu Nursya, Andini Assiva, Nanda Khusus Claula dan seluruh teman-teman eksyar A yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang telah banyak memberikan dukungan, semangat, diskusi, dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan yang membangun dari berbagai pihak, dan semoga nantinya skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu pelaksanaan penelitian ini. semoga segala bantuan yang diberikan menjadi amal baik dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Amiin ya rabbal'aalamiin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatu

Pekanbaru, 17 Juni 2024
Penulis,

Citra Cahya Ayuningsih
NIM. 12020527084

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Kepuasan Anggota	12
1. Pengertian Kepuasan Anggota	12
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota	13
3. Indikator Kepuasan Anggota	14
4. Kepuasan Anggota Dalam Perspektif Ekonomi Syariah	15
B. Kualitas Pelayanan	16
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	18
3. Indikator Kualitas Pelayanan	19
4. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Syariah	20
C. Kepercayaan	25
1. Pengertian Kepercayaan	21
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	27
3. Indikator Kepercayaan	28
4. Kepercayaan Dalam Perspektif Ekonomi Syariah	29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam)	32
1. Pengertian BUMKam.....	32
2. Tujuan BUMKam	32
E. Penelitian Terdahulu	34
F. Kerangka Berfikir	38
G. Hipotesis	39
H. Definisi Oprasional Variabel	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian	42
C. Populasi dan Total Sampel	43
1. Populasi	43
2. Sampel.....	43
3. Teknik Pengumpulan Sampel	44
D. Jenis Data dan Sumber Data	45
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Teknik Analisis Data	47
1. Uji Instrumen Penelitian	47
2. Uji Asumsi Klasik	48
3. Uji Hipotesis	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	53
1. Profil Kampung Jayapura Kecamatan Bungaraya	53
2. Sejarah Berdirinya BUMKam Jaya Mitra	55
3. Kegiatan Usaha BUMKam Jaya Mitra.....	57
4. Struktur Organiasasi.....	58
B. Hasil Penelitian	59
1. Identifikasi Responden.....	59
2. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	60
3. Hasil Uji Instrumen	61
4. Uji Asumsi Klasik	68



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Pengujian Hipotesis	69
C. Pembahasan Hasil Penelitian	75
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota	75
2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota.....	77
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Secara Simultan.....	79
4. Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Nasabah BUMKam Jaya Mitra	6
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	35
Tabel II.2	Definisi Oprasional Variabel	41
Tabel III.1	Nilai Skala Likert	47
Tabel IV.1	Jumlah Penduduk Kampung Jayapura	56
Tabel IV.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel IV.3	Karakter Responden Berdasarkan Umur	61
Tabel IV.4	Hasil Uji Statistik Deskriptif	61
Tabel IV.5	Hasil Uji Validitas Instrumen	63
Tabel IV.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y	65
Tabel IV.7	Hasil Uji Normalitas	67
Tabel IV.8	Hasil Uji Multikolinearitas Model	68
Tabel IV.9	Hasil Uji Heterokesdastisitas	69
Tabel IV.10	Hasil Analisis Regresi.....	70
Tabel IV.11	Hasil Uji t.....	72
Tabel IV.12	Hasil Uji F.....	74
Tabel IV.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Berfikir	40
Gambar IV.1	Struktur Organisasi BUMKam Jaya Mitra	59
Gambar IV.2	Uji Normalitas	66



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A Latar Belakang Masalah

Desa adalah unit terkecil dalam suatu negara yang memiliki hak otonom untuk mengelola dan menangani urusan pemerintahan serta kebutuhan masyarakatnya sendiri. Sebagai entitas hukum atau badan hukum publik, desa memiliki kewenangan tertentu, meskipun tidak seluas kewenangan pemerintah daerah. Kewenangan desa mencakup hak untuk mengatur, mengelola, dan bertanggung jawab atas urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat. Desa merupakan bagian terkecil dari struktur pemerintah yang ada pada struktur pemerintahan di Indonesia. desa mempunyai wewenang dalam merencanakan pembangunan untuk memajukan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Adapun pemerintah desa merupakan yang paling dekat dan paling mengetahui kebudayaan masyarakat.¹

Lembaga ekonomi pedesaan sampai saat ini tetap menjadi bagian penting, sekaligus masih menjadi titik lemah dalam rangka upaya mewujudkan kemandirian ekonomi desa. Hal ini nampak jika mengamati eksistensi koperasi khususnya Koperasi Unit Desa (KUD) yang telah lama berkiprah dengan pasangsurutnya, namun masih tergolong sedikit prestasinya. Oleh karena itu tetap diperlukan upaya sistematis untuk mendorong kelembagaan desa agar mampu mengelola kapasitas sumber daya ekonomi di

¹ Syahrul Syamsi, Partisipasi Masyarakat Dalam Mengontrol Penggunaan Anggaran Dana Desa, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, Vol.3., No. 1., (2014), h. 21.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

desa, sekaligus mengembangkan jaringan untuk meningkatkan daya tahan ataupun daya saing secara ekonomi.²

Salah satu upaya yang bisa dilakukan adalah dengan mendorong gerakan ekonomi desa melalui kewirausahaan desa dimana nantinya menjadi strategi dalam mengembangkan dan pertumbuhan kesejahteraan. Kewirausahaan desa dapat diwadahi dalam Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) yang dikembangkan oleh pemerintah maupun masyarakat kampung.³

Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) merupakan lembaga usaha desa yang dikelola oleh masyarakat dan pemerintah desa dalam upaya memperkuat perekonomian desa dan dibentuk berdasarkan kebutuhan dan potensi desa. Tujuan BUMDes yaitu mengoptimalkan pengelolaan asset-aset desa yang ada, memajukan perekonomian desa, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Sifat usaha BUMDes adalah berorientasi pada keuntungan. Pengelolaan usahanya adalah keterbukaan, kejujuran, partisipasi dan kerkeadilan. Fungsi BUMDes juga sebagai motor penggerak perekonomian desa, sebagai lembaga usaha yang menghasilkan Pendapatan Asli Desa, serta sebagai sarana untuk mendorong percepatan peningkatan kesejahteraan masyarakat desa.⁴

² Ach. Qosjim, "Analisis Kinerja BUMDes di Kabupaten Lumajang", *jurnal Ekuilibrium*, Volume 2., No.1., (2017), h. 10.

³ Maria Rosa Ratna Sri Anggraini, "Penerapan Badan Usaha Milik Desa (Bundles) Pada Kesejahteraan Masyarakat Pedesaan Studi Pada Bumdes Di Gunung Kidul Yogyakarta", Vol.28., No. 2., (2016), h. 159.

⁴ Amelia Sri Kusuma Dewi, "Penerapan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Desa (PADes) Serta Menumbuhkan Perekonomian Desa", Vol. 5., No. 1., (2014), h.2.

Pembentukan BUMDes merupakan amanat dari Peraturan Menteri (Permen) Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2015 tentang pendirian, pengurusan, pengelolaan, dan pembubaran BUMDes dan UU Nomor 6 tahun 2014 pada pasal 87 yang menyatakan bahwa BUMDes dibentuk atas dasar semangat kekeluargaan, dan kegotongroyongan untuk mendayagunakan segala potensi ekonomi, kelembagaan perekonomian, serta potensi sumber daya alam, dan sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dimana dalam UU Nomor 6 tahun 2014 juga menyarankan agar desa memiliki sebuah badan usaha yang dapat berguna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pemanfaatan sumber daya yang ada di desa, dan tersedianya sumber daya manusia yang dapat mengelolah badan usaha di desa sebagai penggerak perekonomian masyarakat dan juga pendapatan asli desa.⁵

Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) merupakan persamaan seperti Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam) Pada tahun 1999, terjadi pemekaran wilayah Kabupaten Siak, termasuk pemekaran Kecamatan Bungaraya, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam. Kemudian, pada tahun 2015, sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 1 Tahun 2015 tentang Perubahan Penamaan Desa Menjadi Kampung, desa-desa di Kecamatan

⁵ Indonesia, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, Tentang Desa Pasal 87.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bungaraya juga mengalami perubahan nama menjadi kampung. Contohnya adalah desa Jayapura yang berubah menjadi kampung Jayapura.⁶ Sehingga Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di kabupaten Siak menjadi Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam).

Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam) Jaya Mitra adalah salah satu BUMKam yang berlokasi di Kampung Jayapura, Kecamatan Bungaraya. Sebelumnya, BUMKam Jaya Mitra dikenal dengan nama UED-SP Jaya Mitra, yang didirikan pada 18 Juli 2008. Seiring berjalannya waktu dan setelah memenuhi berbagai syarat yang ditetapkan, nama UED-SP Jaya Mitra diubah menjadi BUMKam Jaya Mitra pada 30 Maret 2015. Adapun kegiatan usaha yang dijalankan yaitu UED SP (Usaha Ekonomi Desa Simpan Pinjam) dan Sabrodi Pertanian. Tujuan BUMKam Jaya Mitra yaitu menciptakan masyarakat untuk berdikari dan menciptakan satu keluarga satu pengusaha.

Dari sisi regulasi terkait kelembagaan BUMKam menjadi harapan baru pada percepatan penguatan sosial ekonomi kampung dalam skala lokal namun, ternyata masih diragukan oleh masyarakat kampung, pemerintah kampung, dalam artian optimisme yang rendah bahkan terkesan menaruh ketidakpercayaan termasuk kalangan internal pemerintah, pemerintah daerah itu sendiri, akan keraguan bahwa BUMKam akan mampu tumbuh berkembang menjadi ikon gerakan baru penguatan sosial ekonomi kampung.

⁶ https://id.wikipedia.org/wiki/Bunga_Raya,_Bunga_Raya,_Siak, diakses pada tanggal 06 Januari 2024 Pukul 15.35.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kertajaya, kualitas pelayanan dan kepercayaan yang baik bukan sekedar menjadi tujuan, melainkan sebuah keharusan untuk mendapatkan kepuasan anggota. Keberhasilan proses produksi jasa sangatlah tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.⁷

Menurut Kotler dan Armstrong, kepuasan pelanggan terhadap pembelian tergantung pada kinerja nyata atau layana yang diberikan perusahaan. Yang menyatakan kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan terlihat dari harapan terhadap tingkat pelayanan. Jika, harapan tersebut sesuai dengan pelayanan yang diterima, maka kepuasan didapatkan. Sebaliknya, bila kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari kualitas pelayanan yang diharapkan, maka kepuasan tidak akan didapatkan. kepuasan ini akan menambah kepercayaan anggota pada lembaga tersebut.⁸

Menurut Jasfar, kepercayaan anggota adalah sebagai bentuk keyakinan pelanggan terhadap sebuah janji perusahaan yang bersifat reliable dan juga merupakan alasan dasar untuk menjalin hubungan dengan perusahaan.⁹ Jika kepercayaan anggota sudah terpenuhi secara tidak langsung anggota akan merasa puas.

⁷ Hermawan Kertajaya, *Wow Marketing*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2014), h. 215.

⁸ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2001), h. 298.

⁹ Farida Jasfar, *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusi, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), h. 16.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berbagai hasil kajian penelitian yang dilakukan para pengamat kampung dan para akademisi terkait kelembagaan badan usaha milik kampung. Hasil riset Forum Pengembangan Pembaharuan Desa (FPPD) dan *Australian Community Development and civil society strengthening scheme* (ACCESS) menyebut kesan pertama terhadap BUMKam adalah proyek pemerintah, seperti halnya proyek-proyek lainnya yang masuk ke desa, sehingga legitimasi dan daya lekat BUMKam dimasyarakat sangat lemah. Namun tidak semua BUMKam gagal ada juga yang berhasil dengan baik serta memberikan dampak nyata peningkatan ekonomi masyarakat kampung. Keberhasilan BUMKam tersebut dikarenakan kecepatan melakukan transformasi dari BUMKam yang dianggap proyek pemerintah menjadi BUMKam milik masyarakat. Kecepatan transformasi tersebut dibanyak tempat karena didukung oleh peran kepala desa yang tanggap, progresif serta mendorong inisiatif masyarakat.¹⁰

Tabel I.1

Jumlah Nasabah BUMKam Jaya Mitra

Tahun	Jumlah Nasabah
2021	85 orang
2022	120 orang
2023	126 orang

Sumber: BUMKam Jaya Mitra, 2024

¹⁰ Hanna Indria, “Analisis Kinerja Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Mitra Sehati Desa Tandan Sari Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar”, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2021), h. 4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari data di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2021 terdapat nasabah yang melakukan simpan sukalera/tabungan sebanyak 85 orang, pada tahun 2022 mengalami peningkatan sebanyak 35 orang sehingga menjadi 120 orang nasabah, dan pada tahun 2023 mengalami peningkatan hanya sebanyak 6 orang nasabah. Dari 1,039 jumlah KK yang ada di Kampung Jayapura Kec.Bungaraya.

Wawancara bersama ibu Fatmawati, ketika ditanya tentang bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan kepada anggota ataupun masyarakat?

“kami sebagai karyawan sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik agar para anggota ataupun masyarakat puas dengan layanan yang kami berikan”¹¹

Wawancara bersama ibu Suadminin, bagaimana tanggapan ibu melihat adanya penurunan dari masyarakat untuk melakukan simpan sukarela di BUMKam Jaya Mitra?

"saya sebagai pimpinan yang pasti akan terus berusaha untuk meningkatkan pelayanan, keamanan, serta kenyamanan agar para masyarakat tertarik untuk bertransaksi di BUMKam ini".¹²

Terdapat kolerasi yang tinggi antara kepercayaan dan perkembangan lembaga keuangan. Jika kepercayaan tinggi, maka orang akan lebih menginvestasikan bagian kekayaan mereka dalam jumlah yang besar dibandingkan dengan tingkat kepercayaan yang rendah. Hal ini mengisyaratkan bahwa dalam lembaga keuangan dengan kinerja rendah, bukan hanya level

¹¹ Fatmawati, Sekretaris, Wawancara, Jayapura, 13 November 2024.

¹² Suadminin, Direktur, Wawancara, Jayapura, 13 November 2024.

kepercayaan yang rendah, tetapi hak kepemilikan anggota juga tidak terlindungi dengan baik. Oleh karena itu lembaga perlu menerapkan kualitas pelayanan yang baik dalam rangka menciptakan kepercayaan anggota.¹³

Dari hal tersebut di ataslah peneliti beranggapan bahwa penelitian ini penting dilakukan untuk melihat sejauh mana Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam) Jaya Mitra di Kampung Jayapura Kec. Bungaraya yang merupakan salah satu lembaga penggerak pertumbuhan dan perkembangan perekonomian di Kampung Jayapura Kecamatan Bungaraya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam) Jaya Mitra di Kampung Jayapura Kec. Bungaraya Menurut Perspektif Ekonomi Syariah”**.

Batasan Masalah

Terkait dengan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, penelitian ini memerlukan pembatasan masalah untuk memastikan fokus tetap sesuai dengan judul dan tujuan penelitian. Oleh karena itu, penulis membatasi permasalahan pada: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam) Jaya Mitra di Kampung Jayapura, Kecamatan Bungaraya, berdasarkan Perspektif Ekonomi Syariah.

¹³ Zamir Iqmal dan Abbas Mirakhor, *Pengantar Keuangan Islam: Teori dan Praktek*, Edisi 1st, (Jakarta: Kencana, 2008), h.337.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas, peneliti mengangkat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam) Jaya Mitra di Kampung Jayapura Kec. Bungaraya?
2. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam) Jaya Mitra di Kampung Jayapura Kec. Bungaraya?
3. Bagaimana tinjauan ekonomi syariah terhadap kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam) Jaya Mitra di Kampung Jayapura Kec. Bungaraya?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian pada umumnya mempunyai tujuan yang hendak dicapai dan konsisten dengan perumusan masalah yang telah di sebutkan di atas maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam) Jaya Mitra di Kampung Jayapura Kec. Bungaraya.
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota Badan Usaha Milik

Kampung (BUMKam) Jaya Mitra di Kampung Jayapura Kec. Bungaraya.

- c. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi syariah terhadap kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam) Jaya Mitra di Kampung Jayapura Kec. Bungaraya

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi untuk menambah pengetahuan serta dapat memberikan sumbangan pemikiran terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Badan Usaha Milik Kmapung (BUMKam) Jaya Mitra di Kampung Jayapura Kec. Bungaraya Menurut Perspektif Ekonomi Syariah.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dimaksud sebagai suatu syarat memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Suska Riau.

c. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan referensi untuk bahan bacaan dan kajian bagi peneliti selanjutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistematika Penulisan

Agar pembaca dapat lebih mudah memahami penelitian ini, penulis mengorganisasikan tulisan dalam lima bab yang masing-masing terdiri dari sub-bab dengan rincian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini adalah bab pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat landasan teori yang dijadikan referensi oleh peneliti dalam melakukan analisis. Penulis menelaah literatur dan penelitian sebelumnya untuk membangun kerangka berpikir, mengajukan hipotesis, serta mendefinisikan variabel secara operasional.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis serta sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisikan hasil penelitian yang berisi temuan umum penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A Kepuasan Anggota

1. Pengertian Kepuasan Anggota

Menurut Tjipjono kepuasan anggota adalah evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan anggota, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.¹⁴ Menurut Kotler kepuasan anggota adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja suatu produk yang ia rasakan atau alami terhadap harapannya.¹⁵

Kepuasan anggota merupakan dampak dari perbandingan antara harapan anggota sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh anggota dari produk yang dibeli tersebut.¹⁶

Dari beberapa definisi di atas menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu pemenuhan harapan. Pelanggan dapat dikatakan puas dengan produk maupun pelayanan yang diberikan apabila harapan pelanggan akan produk/pelayanan yang diberikan tersebut telah sesuai bahkan melebihi harapan mereka. Dalam industri jasa, kepuasan pelanggan diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan

¹⁴ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, (Surabaya: Andi Publisher, 2014), h. 349.

¹⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, (Jakarta: Prenhallindo, 1997), h. 36.

¹⁶ Sumarwan Ujang, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran (Consumer Behaviour: Theory and Application in Marketing)*, 2003), h.322.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keseluruhan pengalaman dengan perusahaan. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan dapat diukur dengan tingkatannya berdasarkan keseluruhan pengalaman yang dirasakan para pelanggan selama menjadi anggota.¹⁷

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota

Rambat Lupiyoadi menyatakan, dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan terdapat 5 dimensi atribut faktor utama yang harus diperhatikan perusahaan yaitu:¹⁸

- a. Kualitas Produk, pelanggan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk/jasa ternyata memiliki kualitas yang diinginkan.
- b. Kualitas Pelayanan, karyawan memberikan kinerja terbaiknya untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
- c. Emosional, rasa bangga, percaya, simbol sukses, bagian dari kelompok penting dan sebagainya adalah contoh-contoh emosional yang mendasari kepuasan pelanggan.
- d. Harga, untuk pelanggan yang sensitif harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value of money yang tinggi. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga relatif tidak terlalu penting bagi mereka.

¹⁷ Veronika Septi Novianingsih, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota (Studi Kasus Pada Ksp Cu Pangudi Luhur Kasih Pusat di Semarang)”, (Tesis: Universitas Negeri Semarang, 2019), h. 57.

¹⁸ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa, teori dan praktik*, (Jakarta: Selemba Empat, 2008), h. 158.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Biaya, Pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

3. Indikator Kepuasan Anggota

Menurut Tjiptono, cara mengukur kepuasan konsumen diantaranya adalah:¹⁹

- a. Kepuasan pelanggan keseluruhan, yaitu tentang seberapa puas mereka dengan produk yang mereka pakai.
- b. Dimensi kepuasan pelanggan, yaitu memilih kepuasan konsumen ke dalam komponen-komponennya.
- c. Konfirmasi harapan, yaitu kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk perusahaan.
- d. Minat pembeli, yaitu apakah konsumen akan membeli produk perusahaan kembali.
- e. Kesiediaan untuk merekomendasi, yaitu kesediaan untuk merekomendasi produk kepada orang lain.
- f. Ketidakpuasan pelanggan, yaitu digunakan untuk mengetahui ketidakpuasan konsumen.

Adapun indikator yang digunakan dalam menilai kepuasan konsumen adalah:²⁰

- a. Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.
- b. Pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi konsumen.

¹⁹ Latifah Nur Aini, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Pada Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta (Kopma Uny)*”, (Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta, 2017), h. 50.

²⁰ Veronika Septi Novianingsih, op. cit., h. 55.

- c. Kepuasan bagi setiap konsumen.

4. Kepuasan Anggota Dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Dalam islam dijelaskan bahwa kepuasan anggota didapat dengan merasakan pelayanan yang baik. Al-Qur'an telah memerintahkan agar kaum muslim bersifat simpatik, lembut dan sopan berbicara dengan orang lain. Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-Baqarah ayat 83:²¹

وبالوالدين الله إلا تعبدون لا إسرائيل بني ميثاق أخذنا وإذ
 حسنا للناس وقولوا والمساكين واليتامى القريبى وذى إحسانا
 وأنتم منكم قليلا إلا توليتم ثم الزكاة وآتوا الصلاة وأقيموا
 معرضون

Artinya: *Dan (ingatlah), ketika Kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): Janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapa, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. Kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling. (Q.S Al-Baqarah 83).*

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah SWT menganjurkan kepada manusia untuk selalu berkata dengan baik dan sikap yang baik. Hal ini

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

²¹ Kementerian Agama, *Qur'an Kemenag*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2022), h. 11.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akan membuat lawan bicara merasa nyaman. Dengan perasaan nyaman itulah anggota merasa terlayani dengan baik dan puas. Perasaan puas yang dirasakan anggota akan berdampak positif bagi lembaga, karena akan meningkatkan kepercayaan anggota pada lembaga.

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Memberikan kualitas pelayanan yang baik maka perlu dibina hubungan yang erat antar perusahaan, dalam hal ini adalah karyawan dengan pemakai jasa tersebut. Dengan demikian maka kualitas merupakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi atau perusahaan.²²

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan demi terciptanya kepuasan pada konsumen itu sendiri, dan perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.²³

²² Laksanan Fajar, *Manajemen Pemasaran: Penekanan Praktis*, Edisi Pertama, (Jogyakarta: Graha Ilmu, 2008), h. 88.

²³ Muhammad Alfiyan Najib, “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam*”, (Skripsi: Universitas Diponegoro, 2014), h. 17.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Parasuraman, Zeithml dan Berry mendefinisikan kualitas pelayanan (*Service Quality*) adalah suatu sikap, berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja.²⁴

Kotler Service quality adalah suatu instrument yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai pelayanan atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Kualitas jasa (*service quality*) harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.²⁵ Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan²⁶

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Selain itu, kualitas pelayanan juga meningkatkan kemampuan organisasi untuk mempertahankan pelanggan yang selanjutnya mempengaruhi profitabilitas melalui faktor efisiensi biaya, peningkatan penjualan, premium harga dan komunikasi gethok tular positif.²⁷

²⁴ Supian Sauri, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Anggota Di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur”, (Tesis: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017), h.20.

²⁵ Daud Pamura, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus: Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Sumatra Utara” (Skripsi: Universitas Medan Area, 2018), h. 23.

²⁶ Laksana Fajar, *op. cit.*, h. 88.

²⁷ Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 1996), h. 51.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya, baik itu fasilitas fisik maupun sumber daya manusia. Beberapa faktor tersebut, Menurut Ovretveit, adalah:²⁸

- a. Kualitas Pelanggan, kualitas pelanggan mengacu pada sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas Profesional, kualitas profesional berkaitan dengan kompetensi dan kualifikasi staf yang memberikan pelayanan.
- c. Kualitas Manajemen, kualitas manajemen melibatkan kemampuan manajemen organisasi dalam mengelola dan memimpin pelayanan dengan baik.

Sedangkan Christian Gronroos, mengemukakan bahwa terdapat 4 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:²⁹

- a. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan kepuasan pelayanan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.
- b. Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.

²⁸ Lutfi Madjid dkk, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Muara Tirta Kota Gorontalo”, Jurnal Bisnis Net, Vol. 6., No. 2., (2023), h. 560.

²⁹ Rolando Jacobis, “Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di Blu Rsup Prof.Dr. R.D. Kandou Manado”, Jurnal EMBA, Vol.1., No. 4., (2013), h. 621.

- c. masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
- d. Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personil yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk dapat mengatasi kondisi tersebut.

3. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Joesron terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:³⁰

f. *Reliability* (Keandalan)

merupakan kemampuan yang dapat diandalkan dalam memberikan jasa secara cepat, tepat, akurat dan konsisten sehingga dapat memuaskan anggota sebagai pelanggan.

g. *Responsiveness* (Daya tangkap)

adalah keinginan pribadi para staf dan karyawan perusahaan yang secara sadar ingin membantu pelanggan dan memberikan jasa sesegera mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan.

h. *Assurance* (Jaminan)

mencakup pengetahuan, kemampuan dan keterampilan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf dan

³⁰ Daud Pamura, *op. cit.*, h. 23.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karyawan sehingga menjamin pelanggan terhindar dari bahaya, resiko, atau keragu – ragan dan kekecewaan.

i. *Emphaty* (Empati)

yang mencakup perhatian individu/pribadi dalam memahami kebutuhan pelanggan, kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan mudah dipahami.

j. *Tangible* (Keberwujudan fisik)

meliputi sarana fisik seperti bangunan dan perlengkapan, penampilan karyawan, sarana komunikasi dan keberwujudan fisik lainnya yang dapat menjadi perhatian pelanggan.

4. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Adiwarman Karim menjelaskan bahwa baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses atau gagalnya bisnis yang dijalani.³¹ Sebagaimana dalam Q.S Ali Imran ayat 159:³²

حَوْلِكَ مِنْ لَأَنْفُسُوا أَلْقَلْبِ غَلِيْظِ فِظَا كَنْتَ وَلَوْ ۖ لَهْمَ لَنْتَ اللهُ مِنْ رَحْمَةِ فَبِمَا
 ۞ اللهُ عَلَى فِتْوَكْلِ عَزَمْتَ فَاِذَا ۞ الأَمْرُ فِى وَشَاوْرِهِمْ لَهْمَ وَأَسْتَغْفِرُ عَنْهُمْ فَأَعْفُ ۞
 أَلْمَتَوَكِّلِينَ يَحِبُّ اللهُ

Artinya: *Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah*

³² Kementrian Agama, *Op. cit.*, h. 56.

ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya, (Q.S Ali Imran 159).

Berdasarkan ayat di atas jelas bahwa manusia dituntut untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apabila dalam pelayanan dimana anggota banyak pilihan apabila perilaku BUMKam Jaya Mitra tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahan lembut maka anggota bisa saja berpindah ke perusahaan lain. Perilaku bisnis dalam memberikan layanan haruslah menghilangkan sikap keras hati agar anggota merasa nyaman.

Memberikan pelayanan juga dapat dilakukan dengan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun), budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) merupakan suatu anjuran yang dilakukan oleh seseorang ketika sedang berkomunikasi dan bersosialisasi kepada orang lain. Budaya 5S atau senyum, salam, sapa, sopan, santun memiliki makna sebagai berikut:

a. Senyum

Senyum merupakan ekspresi wajah yang terjadi akibat Bergeraknya atau timbulnya suatu gerakan dibibir atau kedua ujungnya, serta disekitar mata. Dengan senyum berarti kita memberikan keceriaan pada orang lain. Selain itu, senyum

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melambangkan rasa senang. Dalam Bahasa Arab kaya dengan kata – kata yang bermakna bahagia, humor, tersenyum dan jenis – jenisnya. Diantara kata – kata tersebut adalah basama: basama yabsimu basman, wa abtasama, wa tabassama, ia adalah senyum, tawa yang paling indah. Bassama jika ia membuka dua bibirnya, dan rajulun bassam dan mibsam adalah orang yang banyak senyum.³³ Senyum dalam ajaran islam bernilai ibadah, biasanya seseorang tersenyum karena mereka sedang bahagia.

b. Salam

Salam merupakan sebuah pernyataan hormat. Pentingnya mengucapkan salam banyak dimuat dalam hadist. Abdullah bin Mas'ud meriwayatkan bahwa Rasulullah SAW bersabda: Salam adalah salah satu asma Allah yang telah Allah turunkan ke bumi, maka tebarkanlah salam. Ketika seseorang memberi salam kepada orang lain derajatnya ditinggikan di hadapan Allah.³⁴

Menurut Ahmad Farisi Al-Ghafuri salam merupakan hal yang utama disisi Allah dan orang yang menyebarkan salam akan mendapatkan Ridha-Nya, nikmat-Nya, dan kebaikan – kebaikan dari-Nya. Nabi Muhammad SAW selalu menganjurkan umatnya untuk menyampaikan salam dengan ucapan assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh, dan menjawabnya dengan waalaikum

³³ Dr. Aidh A l – Qarni, *Tersenyumlah*, (Jakarta: Al-qalam, 2008), Cet. 6, h. 17.

³⁴ Ida S. Widayanti, *Mendidik Karakter dengan Karakter*, (Jakarta: Arga Tilanta, 2012), Cet. 12, h. 52.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

salam warahmatullahi wabarakatuh. Islam sendiri meposisi pemberian salam sebagai hal yang sunnah. Sedangkan menjawab salam hukumnya adalah wajib.³⁵

Pentingnya mengucapkan salam banyak dimuat dalam hadist:³⁶

تطعم خير قال م اسلا ال اى وسلم عليه الله صلى الله رسول ل س ارجلا ان
مسلم و ر البخارواه) تعرف لم ومن عرفت من على م السلا وتقرأ الطعام

Artinya: “Apakah sifat yang paling baik dalam islam?”, Rasulullah SAW bersabda, “Memberikan makanan, serta memberi salam baik kepada orang yang engkau kenal maupun tidak.” (HR. Bukhari dan Muslim).

c. Sapa

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia sapa adalah perkataan untuk menegur atau mengajak bercakap – cakap.³⁷ Sapa atau menyapa termasuk kalimat untuk menegur seseorang. Menegur dalam hal ini bukan berarti menegur karena salah, melainkan menegur karena kita bertemu dengan seseorang. Menyapa adalah suatu bentuk perilaku kita untuk menghargai satu sama lain. Menyapa tidak harus dengan menyebutkan nama, sapa juga bisa berupa senyum atau salam. Dengan menyapa kita lebih mempererat tali

³⁵ Ahmad Farisi Al- Ghafari, *Ucapan – Ucapan Ringan Berpahala Besar*, (Yogyakarta: Anaska Sekar Bakung Residence, 2017), Cet. 1, h. 66

³⁶ Choiruddin Hadhiri SP, *Ahlak dan Adab Islami* (Jakarta: PT. Buana Ilmu Populer, 2015), Cet. 1, h. 226.

³⁷ da S. Widayanti, *op. cit.*, h. 53.

persaudaraan dengan orang lain memudahkan siapa saja untuk bergaul akrab, saling kontak, dan berinteraksi.

d. Sopan dan Santun

Sopan berarti hormat dengan takzim secara tertib menurut adah yang baik. Sedangkan santun adalah halus dan baik (budi bahasanya, tingkah lakunya). Jika kedua kalimat itu digabungkan, maka sopan santun adalah pengetahuan yang berhubungan dengan penghormatan melalui sikap, perbuatan, atau tingkah laku. Sopan santun atau unggah unggah dalam bahasa Jawa mencakup dua hal, yaitu tingkah laku atau sikap berbahasa penutur dan wujud tuturannya.³⁸

Sopan santun yang dimaksud adalah suatu sikap atau tingkah laku individu yang menghormati serta ramah terhadap orang yang sedang berinteraksi dengannya. Perwujudan dari sikap sopan santun ini adalah perilaku yang menghormati orang lain melalui komunikasi yang menggunakan bahasa yang tidak meremehkan atau merendahkan orang lain.

Muslim yang ideal hendaknya memiliki sikap yang sopan dan santun lagi hormat terhadap orang lain. Berbicara dengan sopan, sehingga tidak menimbulkan pertengkaran. Rasulullah SAW adalah teladan yang baik, artinya contoh nyata dari apa yang diajarkannya. Rasulullah tidak hanya menyuruh dan melarang, namun melakukan

³⁸ Istigadatu Faozah, Pelaksanaan Pendidikan Karakter melalui Program 5S (senyum, sapa, sapa, sopan, santun) di SD Negeri 1 Sedayu Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul, (Bantul: Universitas Negeri Yogyakarta, 2014), h. 28

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

semua kebaikan. Dalam hal berbicara pun beliau mencontohkan menggunakan bahasa yang santun.³⁹

Kepercayaan

1. Pengertian Kepercayaan

Menurut Jasfar, kepercayaan anggota adalah sebagai bentuk keyakinan pelanggan terhadap sebuah janji perusahaan yang bersifat reliable dan juga merupakan alasan dasar untuk menjalin hubungan dengan perusahaan.⁴⁰

Kepercayaan merupakan keyakinan satu pihak mengenai maksud dan perilaku pihak yang lainnya. Dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai harapan konsumen bahwa penyedia jasa dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya.⁴¹

Yousafzai mendefinisikan bahwa kepercayaan merupakan pondasi dari bisnis. Suatu transaksi bisnis antara kedua belah pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Kepercayaan ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain atau mitra bisnis, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan. Kepercayaan telah dipertimbangkan sebagai katalis dalam berbagai

³⁹ Choiruddin Hadhiri SP, *op. cit.*, h. 236.

⁴⁰ Farida Jasfar, *op. cit.*, h. 16.

⁴¹ Teuku Edyansyah, "Analisis Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pelanggan Menggunakan Produk Im3 Dikalangan Masyarakat Kota Lhokseumawe", *Jurnal Ekonomi Manajemen & Bisnis*, Vol. 20., No. 1., (2019), h. 4.

transaksi antara penjual dan pembeli agar kepuasan konsumen dapat terwujud sesuai dengan yang diharapkan.⁴²

Kepercayaan merupakan konsep penting yang menjadi pondasi dalam bertransaksi. Transaksi bisnis antara kedua belah pihak baik itu dalam bentuk *business to business* maupun *business to costomer*, akan tetapi apabila masing-masing dilandasi oleh kepercayaan dalam kerangka hubungan *business to costomer* kepercayaan terbentuk karena pelanggan memiliki harapan tertentu yang terukur secara ekonomi yang mendorongnya melakukan transaksi bisnis dalam perusahaan. Dalam kondisi ini, ketika kepercayaan terbentuk akan terjadi peningkatan transaksi antar pelanggan dengan institusi, sebaliknya jika kepercayaan tidak berbentuk, transaksi bisnis tidak akan terjadi.⁴³

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan

Menurut Tjahyadi, terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kepercayaan, antara lain:⁴⁴

a. Karakteristik Produk (*Brand Characteristic*)

Karakteristik produk mempunyai peran yang penting dalam menentukan pengambilan keputusan konsumen untuk mempercayai suatu produk, hal ini disebabkan konsumen melakukan penilaian sebelum membelinya.

⁴² Vennya Natallie Rembet, "Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo", Vol.8., No.3., (2020), h. 335.

⁴³ Supian Sauri, *op. cit.*, h. 53.

⁴⁴ Tjahyadi Rully Arlan, *Brand Trust dalam Konteks Loyalitas: Peran Karakteristik, Karakteristik Perusahaan, dan Karakteristik Hubungan Pelanggan*, (Bandung: Alfabeta, 2006), h.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Karakteristik Perusahaan (*Company Characteristic*)

Karakteristik perusahaan yang diperkirakan dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

c. Karakteristik Hubungan Konsumen (*Customer Brand Characteristic*)

Suatu hubungan tidaklah hanya satu arah, setiap kelompok saling mempengaruhi dalam hubungannya dengan kelompok lain. Begitu pula dalam hal ini, karakteristik hubungan konsumen dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap produk mencakup kesukaan konsumen terhadap produk, pengalaman konsumen, dan kepuasan konsumen.

Kepercayaan sangat bermanfaat dan penting untuk membangun kepuasan walaupun menjadi pihak yang dipercaya tidaklah mudah dan memerlukan usaha bersama. Menurut Pappers dan Roggers, faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan, antara lain:⁴⁵

- a. Nilai, merupakan hal mendasar untuk mengembangkan kepercayaan. Pihak-pihak dalam *relationship* yang memiliki perilaku, tujuan dan kebijakan yang sama akan mempengaruhi kemampuan mengembangkan kepercayaan.
- b. Ketergantungan, pada pihak lain mengimplikasikan kerentanan. Untuk mengurangi risiko pihak yang tidak percaya akan membina *relationship* dengan pihak yang dapat dipercaya.

⁴⁵ Agus Bastiar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar)", (Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta, 2012), h. 29.

- c. Komunikasi yang terbuka dan teratur, komunikasi yang dilakukan untuk menghasilkan kepercayaan harus dilakukan secara teratur dan berkualitas tinggi atau dengan kata lain harus relevan dan tepat waktu. Komunikasi masa lalu yang positif akan menimbulkan kepercayaan dan pada gilirannya menjadi komunikasi yang lebih baik.

3. Indikator Kepercayaan

Menurut Jasfar, pembentukan kepercayaan seseorang ditentukan oleh:⁴⁶

a. Integritas (*Integrity*)

Adalah seberapa besar keyakinan seseorang terhadap kejujuran perusahaan untuk menjaga dan memenuhi kesepatan yang telah dibuat kepada pelanggan.

b. Kompetensi (*Competence*)

Adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuan yang dimiliki perusahaan untuk membantu pelanggan dalam melakukan sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan pelanggan tersebut. Esensi dari kompetensi adalah seberapa besar keberhasilan perusahaan untuk menghasilkan hal yang diinginkan oleh pelanggan. Inti dari kompetensi adalah kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

⁴⁶ Jasfar F, Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009), h.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Kebaikan (*Benevolence*)

Berarti seberapa besar seseorang percaya kepada perusahaan untuk berperilaku baik kepada pelanggan. *Benevolence* merupakan kesediaan perusahaan untuk melayani kepentingan pelanggan. Kebaikan dalam dunia bisnis adalah niat penjual untuk memberi kepuasan tersendiri pada konsumen yang membuat keadaan menguntungkan untuk kedua belah pihak

4. Kepercayaan Dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Kepercayaan dalam islam dikatakan sebagai Amanah, orang yang Amanah diartikan dengan orang yang dapat dipercaya. Nabi Muhammad SAW sebelum mendapat tugas menyampaikan Al-qur'an diberi gelar oleh orang-orang dengan sebutan al-Amin (orang yang dapat dipercaya). Amanah bermakna menunaikan apa-apa yang dititipkan atau dipercayakan terkandung dalam firman Allah SWT:⁴⁷

اهلها الى الامنت تؤدوا ان يأمركم الله ان.....

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu untuk menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya....(Q.S An-Nisaa 58)*

Hal ini mencakup seluruh Amanah yang wajib bagi manusia, berupa hak-hak Allah SWT terhadap para hamba-Nya. Seperti sholat, puasa, zakat, kafarat, nadzar, dan selain dari itu, yang kesemuanya adalah Amanah yang diberikan tanpa pengawasan hamba-Nya yang lain. Serta Amanah yang diberikan tanpa pengawasan hamba lainnya seperti titipan

⁴⁷ Kementrian Agama, *loc. cit.*, h. 69.

dan semuanya Amanah yang dilakukan tanpa pengawasan saksi. Barang siapa tidak melakukannya di dunia, maka akan dimintai pertanggung jawaban di hari kiamat. Ayat di atas menegaskan bahwa Amanah tidak selalu menyangkut urusan material dan hal-hal fisik, kata-kata termasuk Amanah. Kepercayaan seseorang didasarkan pada integritas dan reliability.

Etika bisnis Rasulullah SAW Agar kegiatan bisnis yang kita lakukan dapat berjalan harmonis dan menghasilkan kebaikan dalam kehidupan, maka kita harus menjadikan bisnis yang kita lakukan terwarnai dengan nilai-nilai etika. Salah satu sumber rujukan etika dalam bisnis adalah etika yang bersumber dari tokoh teladan agung manusia di dunia, yaitu Rasulullah saw. Beliau telah memiliki banyak panduan etika untuk praktek bisnis kita seperti integritas dan reliability.⁴⁸

a. Integritas

Adalah seberapa besar keyakinan seseorang terhadap kejujuran perusahaan untuk menjaga dan memenuhi kesempatan yang telah dibuat kepada pelanggan.

Kejujuran merupakan syarat fundamental dalam kegiatan bisnis. Rasulullah sangat intens menganjurkan kejujuran dalam aktivitas bisnis. Dalam tataran ini, beliau bersabda “Tidak dibenarkan seorang muslim menjual satu jualan yang mempunyai aib, kecuali ia menjelaskan aibnya,” (H.R. Al-Quzwani). “Siapa yang menipu kami, maka dia bukan kelompok kami,” (H.R. Muslim). Rasulullah sendiri selalu

⁴⁸ Ibnu Haitam, “Etika Bisnis Islam Kejujuran Menurut Persepsi Attharbary Dan Al-Qurtubhy”, Volume. 2., No. 2., (2018), h. 321.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bersikap jujur dalam berbisnis. Beliau melarang para pedagang meletakkan barang busuk di sebelah bawah dan barang baru di bagian atas. Artinya kejujuran yang diterapkan pada kegiatan bisnis akan menumbuhkan rasa kepercayaan seseorang.⁴⁹

b. Reliability (Keandalan)

Merupakan kemampuan yang dapat diandalkan dalam memberikan jasa secara cepat, tepat, akurat dan konsisten sehingga dapat memuaskan anggota sebagai pelanggan.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik haruslah memberikan pelayanan yang baik, jangan memberikan pelayanan yang buruk kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Q.S Al-Baqarah ayat 267, sebagai berikut:⁵⁰

منه الخبيث تيمموا ولا الارض من لكم اخرجنا ومما كسبتم ما طيبت من انفقوا امنوا الذين يايها حميد غني الله ان واعلموا فيه تغمضوا ان الا باخذيه ولستم تنفقون

Artinya: *Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji, (Q.S Al-Baqarah ayat 267).*

⁴⁹ Ibid.

⁵⁰ Kementrian Agama, *Op. cit.*, h. 35.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam)

1. Pengertian BUMKam

Menurut Permendesa No 4 tahun 2015 Pasal 1, Badan Usaha Milik Kampung atau disingkat BUMKam adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh kampung melalui penyertaan kampung yang dipisahkan guna mengelola asset, jasa pelayanan, dan usaha lainnya untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat desa.

Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam) merupakan program yang di prakaraisai oleh Departemen Dalam Negeri (Ditjen PMD) dimaksudkan untuk membentuk Lembaga keuangan mikro di Perdesaan (perkreditan) dalam mengatasi permasalahan permodalan pada masyarakat miskin atau usaha kecil di Perdesaan dengan maksud untuk mengembangkan usaha ekonomi produktif dengan memanfaatkan sumber daya dan potensi dana tersedia.⁵¹

2. Tujuan BUMKam

Pasal 2 Permendesa No. 4 tahun 2015 menyebutkan bahwa pendirian BUMKam dimaksudkan sebagai upaya menampung seluruh kegiatan di bidang ekonomi atau pelayanan umum yang dikelola oleh desa atau kerjasama antar desa. Pendirian BUMKam bertujuan:⁵²

⁵¹ Darnilawati, Nuryanti, dan Haniah Lubis, "Literasi Keuangan Syariah Pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Se- Kecamatan Tambang Kabupaten Kamapar" Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Pengembangan Masyarakat Islam, Vol 15., No. 2., (2021), h. 68-69.

⁵² Ibid.

- a. Meningkatkan perekonomian desa.
- b. Mengoptimalkan asset desa agar bermanfaat untuk kesejahteraan desa.
- c. Meningkatkan usaha masyarakat dalam pengelolaan potensi ekonomi.
- d. Mengembangkan rencana kerja sama usaha antar desa atau dengan pihak ketiga.
- e. Menciptakan peluang dan jaringan pasar yang mendukung kebutuhan layanan umum warga.
- f. Membuka lapangan kerja.
- g. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui perbaikan pelayanan umum, pertumbuhan, dan pemerataan ekonomi desa.
- h. Meningkatkan pendapatan masyarakat desa dan pendapatan asli desa.

Dilihat dari fungsinya, kelembagaan BUMKam merupakan pilar kegiatan ekonomi di kampung yang berfungsi sebagai Lembaga sosial (*social institution*) dan komersial (*commercial institution*). BUMKam sebagai Lembaga sosial berpihak kepada kepentingan masyarakat melalui kontribusinya dalam penyediaan pelayanan sosial. Lembaga komersial bertujuan mencari keuntungan melalui penawaran sumber daya lokal (barang dan jasa) ke pasar. Dalam menjalankan usahanya prinsip efisiensi dan efektifitas harus selalu ditekankan. BUMKam sebagai badan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hukum, dibentuk berdasarkan tata perundang-undangan yang berlaku, dan sesuai dengan kesepakatan yang terbangun di masyarakat kampung.

Walaupun BUMKam adalah lembaga yang berfungsi sebagai lembaga sosial dan lembaga komersial, namaun terdapat sebuah perbedaan yang menjadi ciri utama yang membedakan BUMKam dengan lembaga komersial, yaitu:⁵³

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu referensi penting dalam melakukan sebuah penelitian. Peneliti menggunakan studi-studi sebelumnya sebagai acuan untuk penelitian yang sedang dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini akan menjelaskan beberapa studi sebelumnya yang relevan dengan topik yang sedang diteliti.

Tabel II. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Veronika Septi Novianing sih, (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan	Hasil penelitian menunjukkan (1) tidak terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota, (2) ada pengaruh positif	1. Desa yang diteliti 2. Variabel yang digunakan. 3. Tempat penelitian

⁵³ Alkadafi, M, “Pengaruh Ekonomi Masyarakat Melalui Pengelolaan Kelembagaan Badan Usaha Milik Desa Menuju Asean Economic Community”, Jurnal EL-RIYASAH, Vol. 5., No. 1., (2015). h. 32.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Anggota (Studi Kasus Pada KSP CU Pangudi Luhur Kasih Pusat di Semarang)	antara variabel kepercayaan anggota terhadap kepuasan anggota, (3) tidak terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota, (4) ada pengaruh positif antara variabel kepercayaan anggota terhadap loyalitas anggota, (5) ada pengaruh positif antara variabel kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota, (6) tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota, (7) ada pengaruh positif antara variabel kepercayaan anggota terhadap loyalitas anggota melalui	
--	---	--	--

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2	Daud Pamura, (2018)	Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus: Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Sumatera Utara)	Hasil penelitian menunjukkan (1) variable kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KSU Karya Mandiri-SU. (2) variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KSU Karya Mandiri-SU. (3) variabel citra merek tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KSU Karya Mandiri-SU.	1. Tempat penelitian 2. Permasalahan yang diangkat 3. Variabel yang digunakan.
3	Supian Sauri, (2017)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koprasi Syariah Alkamil Jawa Timur	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan islam (X1) mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan anggota (X2), (2) kualitas pelayanan islam (X1) mempunyai pengaruh	1. Tempat penelitian 2. Permasalahan yang diangkat 3. Variabel (Y) yang digunakan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			langsung terhadap kepercayaan anggota (Y), (3) kepuasan anggota (X2) mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan anggota (Y), dan (4) dengan analisis jalur kualitas layanan islam (X1) berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepercayaan anggota (Y) melalui kepuasan anggota.	
4	Muhammad Alfiyan Najib, (2014)	Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus pada Koperasi Simpan Pinjam Sanggar Bina Usaha Temanggung)	kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2), dan citra merek (X3) yang diteliti terbukti secara positif dan signifikan mempengaruhi variabel dependent yaitu kepuasan anggota (Y).	1. Tempat penelitian 2. Permasalahan yang diangkat. 3. Variabel yang digunakan
5	Rizka	Pengaruh	Hasil penelitian	1. Tempat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tiara Nursiva, (2021)	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Yang Dimediasi Oleh Citra Koperasi	menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra koperasi, citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota dan citra koperasi secara parsial memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan anggota di Koperasi Bhakti Arthama Fiskal.	penelitian 2. Permasalahan yang diangkat. 3. Variabel yang digunakan.
-----------------------	---	--	---

Sumber: Berbagai Penelitian Terdahulu

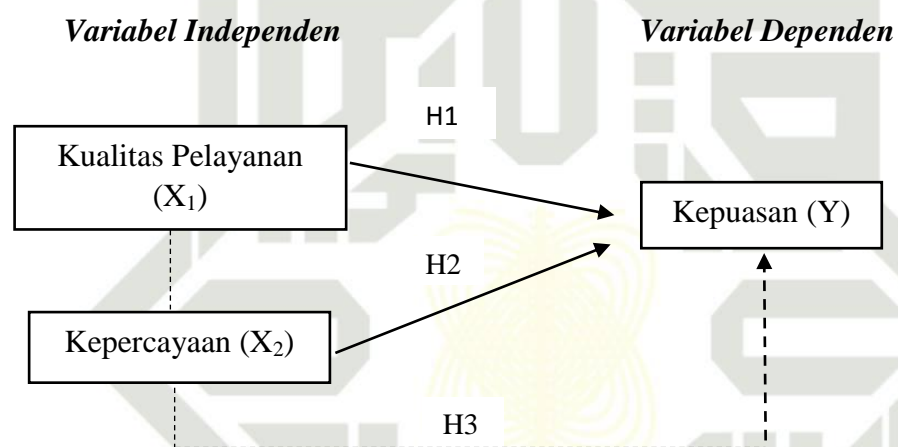
Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir bertujuan untuk mempermudah pemahaman mengenai isu yang sedang diteliti serta mengarahkan penelitian pada pemecahan masalah yang dihadapi. Dalam penelitian ini, kerangka berpikir difokuskan pada analisis kinerja Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam)

Jaya Mitra di Kampung Jayapura, Kecamatan Bungaraya, menurut perspektif ekonomi syariah. Berikut ini adalah gambaran kerangka berpikir untuk penelitian tersebut:

Gambar 2.1

Kerangka Berfikir



Keterangan:

- X_1 = Kualitas Pelayanan
- X_2 = Kepercayaan
- Y = Kepuasan
- = Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial
- - -→ = Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

Hipotesis

Hipotesis ialah suatu kesimpulan sementara, sehingga perlu dibuktikan kebenarannya. Hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H_0 = Diduga kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan anggota

H_1 = Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan anggota

2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota

H_0 = Diduga kepercayaan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan anggota

H_2 = Diduga kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan anggota

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota

H_0 = Diduga Kualitas Pelayanan, Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Anggota.

H_3 = Diduga Kualitas Pelayanan, Kepercayaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Anggota.

Definisi Oprasional Variabel

Tabel II. 2
Definisi Oprasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan (X_1)	Kualitas Pelayanan adalah suatu instrument yang digunakan oleh anggota untuk menilai pelayanan atau jasa yang diberikan oleh BUMKam Jaya Mitra	1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Daya tangkap (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Emphaty</i>) 5. Keberwujudan fisik	Likert

			(Tangible)	
2	Kepercayaan (X ₂)	Kepercayaan merupakan sebagai bentuk keyakinan anggota terhadap sebuah janji BUMKam Jaya Mitra yang bersifat reliable	1. Integritas (<i>Integrity</i>) 2. Kompetensi (<i>Competence</i>) 3. Kebaikan (<i>Benevolence</i>)	Likert
3	Kepuasan (Y)	Kepuasan adalah perasaan anggota BUMKam terhadap kinerja ataupun pelayanan yang diberikan yang ia rasakan atau alami terhadap harapan anggota.	1. Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan 2. Pelayanan yang baik 3. Kepuasan bagi setiap konsumen	Likert

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Lexy J. Moleong, penelitian kuantitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti pelaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, secara menyeluruh. Hal ini dilakukan melalui deskripsi dengan kata-kata dan bahasa dalam konteks alami tertentu, dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.⁵⁴

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif atau hubungan. Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami hubungan antara dua variabel atau lebih.⁵⁵ Hubungan yang dimaksud adalah kepemimpinan, kompensasi, pelatihan terhadap kinerja karyawan.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi penelitian di Jl. Wana Bakti No. 08 Kampung Jayapura Kecamatan Bungaraya Kabupaten Siak Provinsi Riau. Dengan alasan utama penelitian ini yang didasarkan pertimbangan bahwa Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam) ini merupakan instansi kampung yang mempunyai wewenang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

⁵⁴ Afrelia Susanti dkk, et.al, “Strategi Komunikasi Antar Pribadi Dalam Meningkatkan Kesehatan Mental Lansia Di Paguyuban Gamelan “Margo Laras” Desa Ngebel” dalam *ilmiah komunikasi*, Volume 5., Nomor1., (2022), h. 31.

⁵⁵ Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian*, (Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN), 2021), h. 6.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁵⁶ Populasi dalam penelitian ini yaitu keseluruhan anggota BUMKam Jaya Mitra dari tahun 2021-2023 yang sudah melakukan simpan sukarela/tabungan yang berjumlah 126 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini, jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin.⁵⁷ Sehingga, dengan demikian maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah berjumlah 56 orang, dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Dimana:

n = jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = presentase kelonggaran karena kesalahan pengambilan sampel ditoleransikan (10%).

⁵⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 80.

⁵⁷ Dr. Widodo, *Metodologi Penelitian*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2019), h.71

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N(d)^2} \\
 &= \frac{126}{1 + 126 (0.10)^2} \\
 &= \frac{126}{1 + 126 (0.01)} \\
 &= \frac{126}{1 + 1.26} \\
 &= \frac{126}{2.26} \\
 &= 55,7
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan sampel dihasilkan 55,7 dan dibulatkan menjadi 56 responden.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *problability sampling* dengan *simple random sampling*. Dimana *problability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, sedangkan *simple random sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.⁵⁸

D. Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari narasumber atau responden.⁵⁹ Data primer tersebut dapat diperoleh melalui metode seperti penyebaran angket atau kuesioner. Dalam penelitian ini, data yang dibutuhkan dikumpulkan menggunakan kuesioner yang berhubungan dengan topik penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam) Jaya Mitra di Kampung Jayapura, Kecamatan Bungaraya.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer, atau data yang didapatkan secara tidak langsung dari sumber-sumber seperti buku (literatur), pendapat para ahli, dan peraturan perundang-undangan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun cara yang dipakai penulis dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini tekniknya sebagai berikut:

⁵⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: ALFABETA, 2013), h. 120.

⁵⁹ Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2018), h.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Observasi adalah pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subjek yang diteliti.⁶⁰ Dengan metode ini penulis melakukan pengamatan secara langsung berbagai aktifitas yang terjadi untuk mengenali data-data.
2. Wawancara, adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya melalui percakapan atau tanya jawab. Proses ini melibatkan interaksi tatap muka antara pihak yang mengajukan pertanyaan dan pihak yang memberikan jawaban.
3. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan tertulis sesuai dengan indikator yang ditentukan. Kuesioner (angket), merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁶¹

Berdasarkan data yang diperoleh dari penggunaan kuesioner, hasilnya akan diukur dan dinilai menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah alat ukur yang digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu objek atau fenomena tertentu. Untuk pengukuran kuesioner pada penelitian ini, nilai yang diberikan sebagai berikut:

Tabel III.1
Nilai Skala Likert

No	Keterangan	Sekor	Kode
1	Sangat Setuju	5	SS
2	Setuju	4	S
3	Netral	3	N

⁶⁰ Sutrisno Hadi, Metodologi Research, jilid 2, (Yogyakarta: Andi, 2004), h. 151.

⁶¹ Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 199.

4	Tidak Setuju	2	TS
5	Sangat Tidak Setuju	1	STS

4. Dokumentasi, Data tersebut mencakup informasi yang diperoleh dari penyalinan buku-buku, arsip, peraturan perundang-undangan, peraturan daerah, serta karya ilmiah yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan mendefinisikan informasi dari responden dengan menggunakan pola ukur yang konsisten. Instrumen penelitian dianggap baik jika memenuhi kriteria tertentu:

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu konsep yang berkaitan dengan sejauh mana tes telah mengukur apa yang seharusnya. Instrumen dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat digunakan dengan tepat mengukur apa yang hendak diukur.⁶² Uji validitas bertujuan untuk menentukan apakah kuesioner yang disusun sudah valid atau belum. Dilakukan untuk mengukur sah (*valid*) atau tidaknya suatu kuesioner dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Kriteria pengujian pada ujian validitas adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan dinyatakan valid.

⁶² Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Prenadia Grup, 2016), h. 147.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata reliability berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Dengan demikian reliabilitas dapat diartikan sebagai kepercayaan. Kepercayaan hubungan dengan ketetapan dan konsisten.⁶³

Dalam mengukur reliabilitas juga perlu diperhatikan kriteria sebagai berikut:

- 1) Uji reliabilitas dapat dilihat nilai Alpha Cronbach, jika nilai Alpha Cronbach $> 0,60$ dari item pernyataan dimensi adalah reliabel.
- 2) Jika nilai Alpha Cronbach $0,60 <$ dari item pernyataan dimensi variabel adalah tidak reliabel.⁶⁴

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah syarat statistik yang harus dipenuhi dalam analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda dapat dilakukan jika persyaratan statistik dari uji asumsi klasik berikut telah terpenuhi:

a. Uji Normalitas

Menurut Siregar, uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah data populasi terdistribusi secara normal atau tidak. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menguji normalitas data adalah

⁶³ Ibid, h. 170.

⁶⁴ Jonnius, *Analisis Kinerja Karyawan Bumdes Di Kabupaten Kampar*, Volume 17., No. 1 (2014), h. 92.

metode Kolmogorov-Smirnov. Normalitas data dapat dinilai melalui uji statistik, yaitu dengan menggunakan uji non-parametrik Kolmogorov-Smirnov pada tingkat signifikansi 5%. Jika nilai signifikansi dari uji Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari 0,05, maka data dianggap terdistribusi normal.⁶⁵

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Sidanti, uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen dalam model regresi berganda. Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi di antara variabel bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dalam model regresi, penelitian ini menggunakan dua ukuran, yaitu VIF (Variance Inflation Factor) dan Tolerance (TOL). Model regresi dianggap bebas dari masalah multikolinearitas jika nilai VIF kurang dari 10,00 dan nilai TOL lebih dari 0,10.⁶⁶

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan perbedaan residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Regresi yang baik seharusnya bebas dari heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji Gletjser Test. Keputusan mengenai

⁶⁵ Ibid 153

⁶⁶ Singih Santoso, Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), h. 203.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adanya heteroskedastisitas dapat diambil berdasarkan hasil uji: model dianggap tidak mengalami heteroskedastisitas jika probabilitasnya lebih besar dari tingkat signifikansi 5% atau 0,05.⁶⁷

3. Uji Hipotesis

a. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi yang digunakan yaitu dengan pendekatan statistik melalui analisis regresi linear berganda dengan model regresi sebagai berikut:⁶⁸

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y	= Variabel dependen, Kepuasan Anggota
X ₁ ; X ₂	= Variabel Independen, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan
α	= Konstanta
b ₁ ; b ₂	= Koefisien masing-masing variabel independen
e	= Error

b. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Sidanti, pada tahap uji parsial, setiap variabel independen diuji satu per satu untuk menilai apakah masing-masing memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam

⁶⁷ Bunga Salsabila Saputri, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Pelangi Cahya Sempurna)", (Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2022), h. 57.

⁶⁸ Ibid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian ini, variabel independen yang diperiksa adalah kompensasi, pelatihan, dan kepemimpinan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi apakah ketiga variabel independen tersebut memberikan pengaruh signifikan secara individual terhadap variabel dependen, yaitu kinerja. Dasar keputusan dalam uji ini mencakup beberapa pertimbangan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi (sig) $> 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel berarti variabel independent secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi (sig) $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel berarti variabel independent secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.⁶⁹

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (Uji F) digunakan untuk menilai pengaruh keseluruhan dari semua variabel independen terhadap variabel dependen secara bersamaan. Dalam penelitian ini, variabel independen yang diperiksa meliputi kompensasi, pelatihan, dan kepemimpinan. Tujuan uji ini adalah untuk menentukan apakah ketiga variabel independen tersebut secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu kinerja. Dasar pengambilan keputusan dalam uji ini mencakup beberapa pertimbangan berikut:

⁶⁹ Andrew M.C. Mamesah1 Lotje Kawet, "Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Lpp Rri Manado" dalam *Jurnal EMBBA*, Volume 4., Nomor 3., 2017, h. 65.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Jika nilai signifikansi (sig) $> 0,05$ atau $f_{\text{hitung}} < f_{\text{tabel}}$ berarti variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi (sig) $< 0,05$ atau $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$ berarti variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.⁷⁰

d. Koefisien Determinasi (R_2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara nol hingga satu. Nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa variabel independen hanya memiliki kemampuan terbatas dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Sebaliknya, nilai R^2 yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel independen hampir sepenuhnya menjelaskan variasi dalam variabel dependen.⁷¹ Uji determinasi (R_2) ditujukan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen yang dikemukakan dapat menjelaskan variasi variabel dependen.⁷²

⁷⁰ Ibid., h. 50

⁷¹ Rozzaid, Herlambang, "Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan" dalam *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol 1., No 2., 2015. h. 212.

⁷² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2007), h. 83.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada BUMKam Jaya Mitra di kampung Jayapura, maka dapat ditarik kesimpulan secara ringkas adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota dengan nilai t_{hitung} sebesar $5.264 > t_{tabel}$ 1.673 dan nilai signifikan yang dihasilkan sebesar $0.000 < 0,05$. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota dengan nilai t_{hitung} sebesar $5.401 > t_{tabel}$ 1.673 dan nilai signifikan yang dihasilkan adalah $0.000 < 0,05$. Dengan demikian, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Anggota pada BUMKam Jaya Mitra.
2. Dari hasil perhitungan yang dilakukan secara simultan F_{hitung} 50.076 > F_{tabel} 4.02 dengan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar $0.000 < 0,05$ artinya variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Anggota. Nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0.809. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.654, yang mengandung pengertian bahwa besarnya pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Anggota) adalah sebesar 65,4%. Dan sisanya (34,6%) dipengaruhi oleh

faktor lain yang tidak diketahui atau yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

3. Ditinjau dari ekonomi syariah, Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Memberikan pelayanan juga dapat dilakukan dengan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun), budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) merupakan suatu anjuran yang dilakukan oleh seseorang ketika sedang berkomunikasi dan bersosialisasi kepada orang lain.

BUMKam Jaya Mitra sudah menerapkan sistem 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) ketika melakukan observasi peneliti merasakan sendiri bagaimana keramahan karyawan BUMKam Jaya Mitra, karyawan selalu tersenyum ketika melayani nasabah yang datang di BUMKam Jaya Mitra. Selalu menyapa atau menanyakan kebutuhan masyarakat yang datang di BUMKam Jaya Mitra.

Kepercayaan merupakan nilai yang paling dihargai dalam hubungan antar manusia. Kepercayaan adalah rasa yang dimiliki orang terhadap orang lain, dimana kepercayaan ini didasarkan pada integritas dan reliabilitas. Kepercayaan akan ada, apabila saling percaya dan itu terjadi jika saling terbuka, kompeten, adil, jujur, akuntabel dan penuh penghargaan.

Pertama ialah integritas yaitu kejujuran perusahaan kepada pelanggan, BUMKam Jaya Mitra sudah menerapkan sikap kejujuran

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada para anggota BUMKam dimana selalu memcatat kegiatan keuangan secara langsung tanpa ditunda-tunda dengan harapan adanya keterbukaan akan menimbulkan rasa saling percaya.

Kedua ialah reliability (keandalan) yaitu memberikan jasa secara cepat, tepat, akurat dan konsisten sehingga dapat memuaskan anggota sebagai pelanggan. BUMKam Jaya Mitra sudah menerapkan sikap reliability dimana setiap anggota atau masyarakat yang datang dilayani dengan cepat dan mendapatkan jalan solusi ketika terjadi masalah.

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang telah diperoleh di atas, maka saran atau masukan yang bisa diberikan ialah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak BUMKam Jaya Mitra di Kampung Jayapura Kec. Bungaraya

Hasil analisis dari Kualitas Pelayanan ialah masih dalam kategori sedang. Dalam hal ini pihak perusahaan diharapkan dapat memperbaiki kondisi pelayanan pada anggota ataupun masyarakat. Meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan cara lebih memperhatikan aspek-aspek yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan pada anggota. Hasil analisis dari variabel Kepercayaan ialah dalam kategori cukup tinggi. Dalam hal ini pihak perusahaan diharapkan bisa mempertahankan dan juga meningkatkan kepercayaan. Anggota yang puas dengan kepercayaan akan membantu BUMKam Jaya Mitra dalam merekomendasikan kepada orang lain.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Terdapat banyak faktor yang berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota. Dalam penelitian ini menguji tentang Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota pada BUMKam Jaya Mitra. Masukan atau saran yang dapat memperluas cakupan variabel yaitu dengan menambahkan variabel-variabel lain yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adiwarman A. Karim *Analisis Fiqih Dan Keuangan Bank Islam*, Jakarta; Rajagrafindo, 2003.
- Ahmad Farisi Al- Ghafari. *Ucapan – Ucapan Ringan Berpahala Besar*, Yogyakarta: Araska Sekar Bakung Residence, 2017.
- Arief. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayu Media Publishing, 2007.
- Choiruddin Hadhiri SP, *Akhlaq dan Adab Islami* Jakarta: PT. Buana Ilmu Populer, 2015.
- Darmawan. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2018.
- Dr. Aidh A l – Qarni. *Tersenyumlah*, Jakarta: Al-qalam, 2008, Cet. 6.
- Dr. Widodo. *Metodologi Penelitian*, Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2019.
- Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Surabaya: Andi Publisher, 2014.
- Farida Jasfar. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manuis, Inovasi. Dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- Hermawan Kertajaya. *Wow Marketing*, Jakarta: Gramedia Pustaka, 2014.
- Ida S. Widayanti. *Mendidik Karakter dengan Karakter*, Jakarta: Arga Tilanta, 2012, Cet. 12.
- Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2007.
- Kementrian Agama. *Qur'an Kemenag*, Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur;an, 2022.
- Laksanan Fajar. *Manajemen Pemasaran: Penekanan Praktis*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Muhammad Ramdhan. *Metode Penelitian*, Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN), 2021.

Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2001.

Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jakarta: Prenhallindo, 1997.

Rambat Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa, teori dan praktik*. Jakarta: Selemba Empat, 2008.

Singgih Santoso. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004.

Sudaryono. *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Prenadia Grup, 2016.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: ALFABETA, 2013), h. 120.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011.

Sumarwan Ujang. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran (Consumer Behaviour: Theory and Application in Marketing)*, 2003.

Sutrisno Hadi. *Metodologi Research*, jilid 2, Yogyakarta: Andi, 2004.

Tjahyadi Rully Arlan. *Brand Trust dalam Konteks Loyalitas: Peran Karakteristik, Karakteristik Perusahaan, dan Karakteristik Hubungan Pelanggan*, Bandung: Alfabeta, 2006.

Tjiptono Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 1996.

Toto Tasmara. *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Jakarta: Gema Insani Press, 2002.

Zamir Iqmal dan Abbas Mirakhor. *Pengantar Keungan Islam: Teori dan Praktek*, Edisi 1 Cet.1. Jakarta: Kencana, 2008.

B. Jurnal

Ach. Qosjim, “*Analisis Kinerja BUMDes di Kabupaten Lumajang*”, *jurnal Ekuilibrium*, Volume 2., No.1., (2017).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Afrelia Susanti, Eli Purwati, Deni Wahyu, et.al, “*Strategi Komunikasi Antar Pribadi Dalam Meningkatkan Kesehatan Mental Lansia Di Paguyuban Gamelan “Margo Laras” Desa Ngebel*” dalam *ilmiah komunikasi*, Volume 5., Nomor1., (2022).

Alkadafi, M, “*Pengaruh Ekonomi Masyarakat Melalui Pengelolaan Kelembagaan Badan Usaha Milik Desa Menuju Asean Economic Community*”, Jurnal EL-RIYASAH, Vol. 5., No. 1., (2015).

Amelia Sri Kusuma Dewi, “*Penerapan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Desa (PADes) Serta Menumbuhkan Perekonomian Desa*”, Vol. 5., No. 1., (2014).

Andrew M.C. Mamesah1 Lotje Kawet, “*Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Lpp Rri Manado*” dalam *Jurnal EMBBA*, Volume 4., Nomor 3., (2017).

Darnilawati, Nuryanti, dan Haniah Lubis, “*Literasi Keuangan Syariah Pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Se- Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar*” *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Pengembangan Masyarakat Islam*, Vol 15., No. 2., (2021).

Ibnu Haitam, “*Etika Bisnis Islam Kejujuran Menurut Persepsi Attharbary Dan Al-Qurtubhy*”, Volume. 2., No. 2., (2018).

Jonnius, *Analisis Kinerja Kaeyawan Bumdes Di Kabupaten Kampar*, Volume 17., No. 1., (2014).

Lutfi Madjid dkk. “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Muara Tirta Kota Gorontalo*”. *Jurnal Bisnis Net*, Vol. 6., No. 2., (2023).

Maria Rosa Ratna Sri Anggraini, “*Penerapan Badan Usaha Milik Desa (Bundes) Pada Kesejahteraan Masyarakat Pedesaan Studi Pada Bumdes Di Gunung Kidul Yogyakarta*”, Vol.28., No. 2., (2016).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Mc Knight et al, "Developing and validating Trust Measures For e-Commerce: An Integrative Typology", Information System research, Vol. 13., No.3., (2002).

Rolando Jacobis. "Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di Blu Rsup Prof.Dr. R.D. Kandou Manado", Jurnal EMBA, Vol.1., No. 4., (2013).

Rozzaid, Herlambang, "Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan" dalam *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol 1., No 2., (2015).

Syahrul Syamsi, *Partisipasi Masyarakat Dalam Mengontrol Penggunaan Anggaran Dana Desa*, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, Vol.3., No. 1., (2014).

Teuku Edyansyah, "Analisis Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pelanggan Menggunakan Produk Im3 Dikalangan Masyarakat Kota Lhokseumawe", *Jurnal Ekonomi Manajemen & Bisnis*, Vol. 20., No. 1., (2019).

Venny Natallie Rembet, "Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo", Vol.8., No.3., (2020).

Yashinta Asteria Norhermaya. Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store Lazada.Co.Id), *Diponegoro Journal Of Management*, Volume 5., No. 3, (2016).

C. Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, Tentang Desa Pasal 87.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Skripsi/Tesis

Agus Bastiar, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar)*”, Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta, 2012.

Bunga Salsabila Saputri, “*Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Pelangi Cahya Sempurna)*”, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2022).

Daud Pamura, “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus: Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Sumatra Utara)*” (Skripsi: Universitas Medan Area, 2018).

Hanna Indria, “*Analisis Kinerja Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Mitra Sehati Desa Tandan Sari Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar*”, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2021).

Istigadatu Faozah, *Pelaksanaan Pendidikan Karakter melalui Program 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) di SD Negeri 1 Sedayu Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul*, (Bantul: Universitas Negeri Yogyakarta, 2014).

Latifah Nur Aini. “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Pada Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta (Kopma Uny)*”. (Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta, 2017).

Muhammad Alfiyan Najib, “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam*”, (Skripsi: Universitas Diponegoro, 2014).

Supian Sauri, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Anggota Di Pusat Koperasi Syariah*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

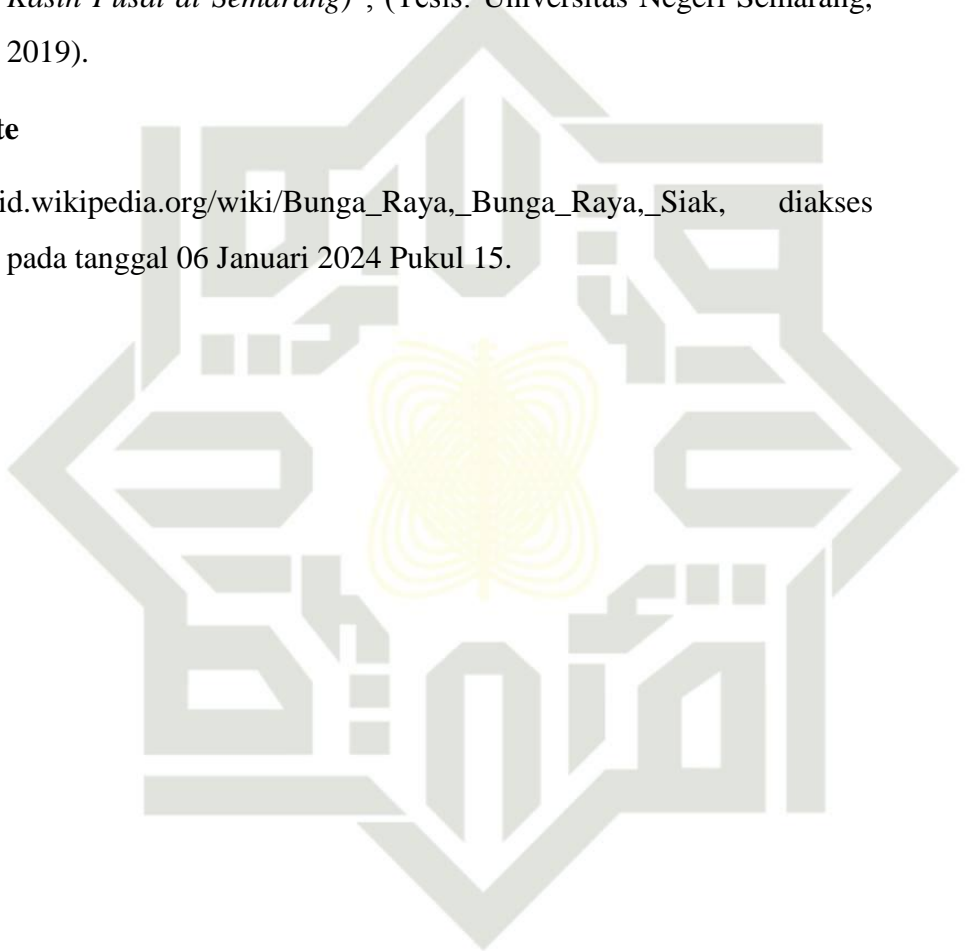
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Alkamil Jawa Timur”, (Tesis: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017).

Veronika Septi Novianingsih, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota (Studi Kasus Pada Ksp Cu Pangudi Luhur Kasih Pusat di Semarang)*”, (Tesis: Universitas Negeri Semarang, 2019).

E. Website

https://id.wikipedia.org/wiki/Bunga_Raya,_Bunga_Raya,_Siak, diakses pada tanggal 06 Januari 2024 Pukul 15.



UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

KUESIONER PENELITIAN

PENGANTAR

Yth. Bapak/Ibu

Sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi S1 Ekonomi Syariah, saya melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Badan Usaha Milik Kampung (Bumkam) Jaya Mitra Di Kampung Jayapura Kec.Bungaraya Menurut Perspektif Ekonomi Syariah”.

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Informasi yang didapat dari hasil kuesioner ini akan dipergunakan untuk kepentingan akademik. Maka dari itu, kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini sangat saya harapkan. Saya ucapkan terimakasih atas partisipasi Bapak/Ibu di dalam penelitian ini.

I. PETUNJUK PENGISIAN

1. Tulislah identitas anda pada tempat yang telah disediakan.
2. Bacalah tiap-tiap pertanyaan dengan cermat sebelum anda menjawab.
3. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada kotak jawaban yang anda anggap paling sesuai, yaitu pada kolom telah tersedia alternatif jawaban sebagai berikut:

- | | |
|-----|-----------------------|
| SS | : Sangat Setuju |
| S | : Setuju |
| N | : Netral |
| TS | : Tidak Setuju |
| STS | : Sangat Tidak Setuju |

4. Jawablah semua pertanyaan yang ada dengan jujur dan sesuai dengan keadaan sebenarnya.

II. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan
3. Umur :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PERTANYAAN

No	Kualitas Pelayanan (X_1)	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan BUMKam Jaya Mitra mampu melayani anggota dengan cepat					
2	Keterampilan karyawan dalam bekerja sesuai tugasnya masing-masing					
3	Karyawan BUMKam mampu menyelesaikan keluhan anggota dengan cepat					
4	Karyawan BUMKam bersedia untuk memberikan jawaban atas pertanyaan anggota					
5	Karyawan BUMKam belum mampu memberikan pelayanan sesegera mungkin kepada anggota					
6	Anggota merasa aman saat bertransaksi dengan BUMKam Jaya Mitra					
7	BUMKam Jaya Mitra memberikan jaminan kerahasiaan data anggota					
8	Karyawan BUMKam ramah dan santun dalam melayani anggota					
9	Karyawan BUMKam cepat dalam memberikan solusi atas keluhan dari anggota					
10	Karyawan melayani anggota dengan senang hati					
11	Karyawan selalu berpenampilan rapi saat bekerja					
12	Kantor BUMKam selalu bersih dan rapi					

No	Kepercayaan (X_2)	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Anggota memiliki rasa percaya terhadap BUMKam Jaya Mitra					
2	Perilaku baik dan layanan BUMKam memberikan kepuasan dan kepercayaan anggota					
3	Anggota percaya pada kejujuran karyawan BUMKam					
4	Anggota merasa karyawan BUMKam memahami kondisi anggota					
5	Karyawan BUMKam membantu anggota yang membutuhkan dana					
6	Karyawan selalu berperilaku baik kepada seluruh anggota					
7	Anggota merasa bahwa keputusan yang diambil oleh BUMKam selalu didasarkan pada prinsip keadilan dan keseimbangan					
8	Anggota merasa BUMKam peduli terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan					

No	Kepuasan Anggota (Y)	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Anggota merasa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan					
2	Anggota ikut serta dalam kegiatan atau program yang diselenggarakan BUMKam					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3	Karyawan BUMKam melayani anggota dengan ramah dan sopan					
4	Karyawan mampu menjawab pertanyaan dan memberikan informasi yang dibutuhkan					
5	Karyawan mampu menyelesaikan masalah yang disampaikan					
6	Anggota merasa puas dengan layanan yang diterima					
7	Unit Usaha BUMKam Jaya Mitra membantu kebutuhan anggota					
8	Saya merasa dihargai ketika menjadi anggota BUMKam					

TABEL STATISTIC

Tabel Statistic

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
	37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
	38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
©	39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
Hak	40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
cipta	41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
milik	42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
UIN	43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
Suska	44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
Riau	45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
	46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
	47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
	48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
	49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
	50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
	51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
	52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
	53	0.2241	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477
	54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
	55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
	56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
	57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
	58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
	59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
	60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

t Tabel Statistic

Df	0,05	0,025
1	6.314	12.706
2	2.920	4.303
3	2.353	3.182
4	2.132	2.776
5	2.015	2.571
6	1.943	2.447
7	1.895	2.365
8	1.860	2.306
9	1.833	2.262
10	1.812	2.228
11	1.796	2.201
12	1.782	2.179
13	1.771	2.160
14	1.761	2.145
15	1.753	2.131
16	1.746	2.120
17	1.740	2.110
18	1.734	2.101
19	1.729	2.093
20	1.725	2.086
21	1.721	2.080
22	1.717	2.074
23	1.714	2.069
24	1.711	2.064
25	1.708	2.060
26	1.706	2.056
27	1.703	2.052
28	1.701	2.048
29	1.699	2.045

30	1.697	2.042
31	1.696	2.040
32	1.694	2.037
33	1.692	2.035
34	1.691	2.032
35	1.690	2.030
36	1.688	2.028
37	1.687	2.026
38	1.686	2.024
39	1.685	2.023
40	1.684	2.021
41	1.683	2.020
42	1.682	2.018
43	1.681	2.017
44	1.680	2.015
45	1.679	2.014
46	1.679	2.014
47	1.678	2.013
48	1.677	2.012
49	1.677	2.011
50	1.676	2.010
51	1.675	2.008
52	1.675	2.007
53	1.674	2.006
54	1.674	2.005
55	1.673	2.004
56	1.673	2.003
57	1.672	2.002
58	1.672	2.002
59	1.671	2.001
60	1.671	2.000

F Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84

Hasil OUTPUT

Reliability

Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary			
	N	%	
Cases	Valid	56	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	56	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,745	12

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarangi mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56
X203	Pearson Correlation	-0,044	.265*	1	0,038	-0,118	.785**	0,107	-0,064	.395**
	Sig. (2-tailed)	0,749	0,048		0,781	0,388	0,000	0,435	0,642	0,003
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56
X204	Pearson Correlation	0,193	0,158	0,038	1	.304*	0,027	.617**	.306*	.558**
	Sig. (2-tailed)	0,153	0,246	0,781		0,023	0,843	0,000	0,022	0,000
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56
X205	Pearson Correlation	.499**	.363**	-0,118	.304*	1	0,061	.406**	.782**	.696**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,006	0,388	0,023		0,655	0,002	0,000	0,000
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56
X206	Pearson Correlation	0,092	.367**	.785**	0,027	0,061	1	0,101	0,055	.502**
	Sig. (2-tailed)	0,500	0,005	0,000	0,843	0,655		0,460	0,686	0,000
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56
X207	Pearson Correlation	.433**	0,224	0,107	.617**	.406**	0,101	1	.489**	.709**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,098	0,435	0,000	0,002	0,460		0,000	0,000
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56
X208	Pearson Correlation	.508**	.514**	-0,064	.306*	.782**	0,055	.489**	1	.751**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,642	0,022	0,000	0,686	0,000		0,000
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56
Total	Pearson Correlation	.604**	.638**	.395**	.558**	.696**	.502**	.709**	.751**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,003	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Kepuasan Anggota

UIN SUSKA RIAU

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	56	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	56	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics										
		Cronbach's Alpha								N of Items
		0,789								8

Correlations										
		Y01	Y02	Y03	Y04	Y05	Y06	Y07	Y08	Total
Y01	Pearson Correlation	1	.369**	.355**	0,141	.551**	.560**	.837**	.378**	.848**
	Sig. (2-tailed)		0,005	0,007	0,299	0,000	0,000	0,000	0,004	0,000
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56
Y02	Pearson Correlation	.369**	1	0,046	-	0,003	.273*	.300*	0,121	.416**
	Sig. (2-tailed)	0,005		0,737	0,410	0,983	0,041	0,025	0,375	0,001
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56
Y03	Pearson Correlation	.355**	0,046	1	0,065	0,226	.414**	.403**	.297*	.514**
	Sig. (2-tailed)	0,007	0,737		0,633	0,095	0,002	0,002	0,026	0,000
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56
Y04	Pearson Correlation	0,141	-0,112	0,065	1	.433**	0,212	0,251	0,083	.395**
	Sig. (2-tailed)	0,299	0,410	0,633		0,001	0,118	0,062	0,542	0,003
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56
Y05	Pearson Correlation	.551**	0,003	0,226	.433**	1	.539**	.521**	.282*	.708**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,983	0,095	0,001		0,000	0,000	0,035	0,000
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56
Y06	Pearson Correlation	.560**	.273*	.414**	0,212	.539**	1	.454**	.372**	.753**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,041	0,002	0,118	0,000		0,000	0,005	0,000
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56
Y07	Pearson Correlation	.837**	.300*	.403**	0,251	.521**	.454**	1	.350**	.827**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,025	0,002	0,062	0,000	0,000		0,008	0,000
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56
Y08	Pearson Correlation	.378**	0,121	.297*	0,083	.282*	.372**	.350**	1	.574**
	Sig. (2-tailed)	0,004	0,375	0,026	0,542	0,035	0,005	0,008		0,000
	N	56	56	56	56	56	56	56	56	56
Total	Pearson Correlation	.848**	.416**	.514**	.395**	.708**	.753**	.827**	.574**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,000	0,003	0,000	0,000	0,000	0,000	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tailed)										
N	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										
*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										

REGRESSION

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Kepercayaan ^b		Enter
a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota			
b. All requested variables entered.			

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 ^a	0,654	0,641	2,41874
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota				

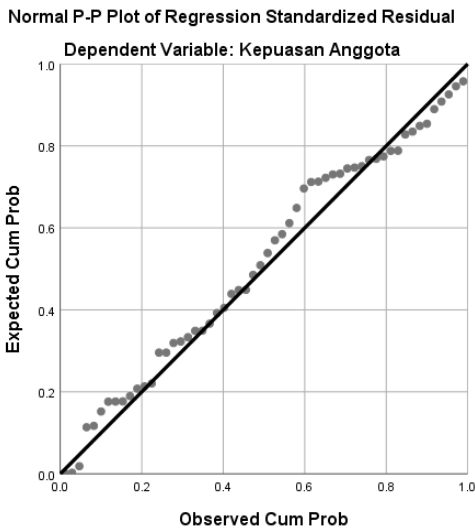
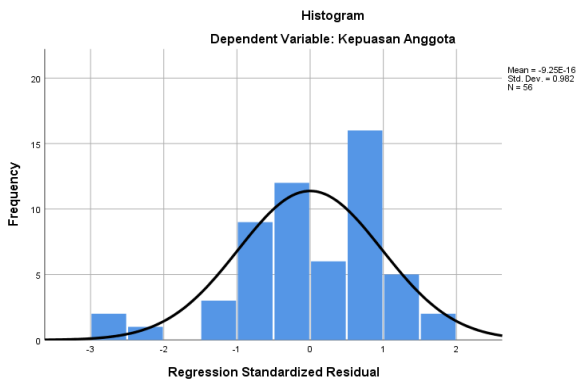
ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	585,916	2	292,958	50,076	.000 ^b
	Residual	310,066	53	5,850		
	Total	895,982	55			
a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan						

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

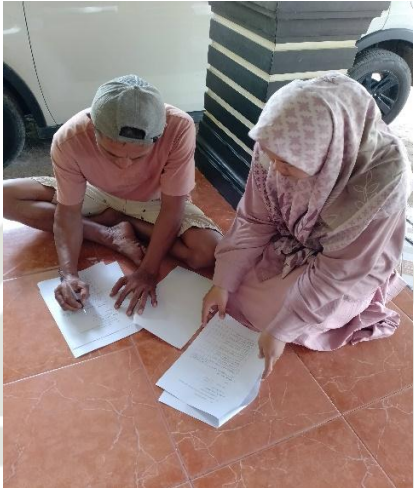
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4,817	3,239		-1,487	.143
	Kualitas Pelayanan	.397	.075	.472	5,264	.000
	Kepercayaan	.533	.099	.484	5,401	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota



DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BADAN USAHA MILIK KAMPUNG (BUMKam) JAYA MITRA DI KAMPUNG JAYAPURA KEC.BUNGARAYA MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH", yang ditulis oleh:

Nama : Citra Cahya Ayuningsih

NIM : 12020527084

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 22 November 2024

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Muhammad Nurwahid, M.Ag

Sekretaris

Haniah Lubis, M.E.Sy

Penguji I

Dr. Amrul Muzan, S.H.I., MA

Penguji II

Nurhasanah, S.E., M.M

Mengetahui,

Wakil Dekan 1 Bagian Akademik

Dan Pengembangan Lembaga

Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA

NIP. 197110062002121003



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كآبة الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani - Pekanbaru 28293 P.O. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasth.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/5048/2024
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : Mohon Izin Riset

Pekanbaru, 27 Mei 2024

Kepada Yth.
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : CITRA CAHYA AYUNINGSIH
NIM : 12020527084
Jurusan : Ekonomi Syariah S1
Semester : VIII (Delapan)
Lokasi : Badan Usaha Milik Kampung (BUMKAM) Jaya Mitra Jl.
Wanabakti, Kampung Jayapura, Kecamatan Bungaraya,
Kabupaten Siak

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul
: Analisis Pengaruh Kompensasi, Pelatihan, dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan
Badan Usaha Milik Kampung (BUMKAM) Jaya Mitra Di Kampung Jayapura Kec.
Bungaraya Menurut Perspektif Ekonomi Syariah.

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



Dr. Zulfahri, M. Ag
NIP. 19741006 200501 1 005

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/66186
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/5048/2024 Tanggal 27 Mei 2024**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

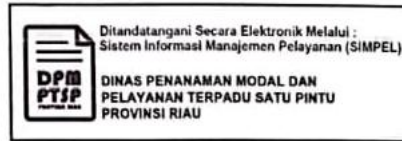
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : CITRA CAHYA AYUNINGSIH |
| 2. NIM / KTP | : 12020527084 |
| 3. Program Studi | : EKONOMI SYARIAH |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : ANALISIS PENGARUH KOMPENSASI, PELATIHAN, DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN BADAN USAHA MILIK KAMPUNG (BUMKAM) JAYA MITRA DI KAMPUNG JAYAPURA KEC. BUNGARAYA MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH |
| 7. Lokasi Penelitian | : BADAN USAHA MILIK KAMPUNG (BUMKAM) JAYA MITRA JL. WANABAKTI, KAMPUNG JAYAPURA, KEC. BUNGARAYA KABUPATEN SIAK |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 30 Mei 2024



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Siak
Up. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KABUPATEN SIAK
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (DPMPTSP)

Komplek Perkantoran Tanjung Agung Kel. Sungai Mempura, Kecamatan Mempura, Kode Pos : 28671
 No. Telp/Fax : (0764) 8001013 e-Mail : info@dpmpstsp.siakkab.go.id Website : dpmpstsp.siakkab.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
 NOMOR : 179/DPMPTSP/SKP/VI/2024

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, setelah membaca Surat Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/66186 tanggal 30 Mei 2024, dengan ini memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :

Nama : CITRA CAHYA AYUNINGSIH
 NIM/NIK KTP : 1408086903010004
 Program Studi : Ekonomi Syariah
 Jenjang : S1
 Alamat : Jayapura RT. 001 RW. 004 Kampung Jayapura Kecamatan Bungaraya Kabupaten Siak
 Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Kompensasi, Pelatihan, dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam) Jaya Mitra di Kampung Jayapura Kec. Bungaraya menurut Perspektif Ekonomi Syariah
 Lokasi Penelitian : Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam) Jaya Mitra Kampung Jayapura Kecamatan Bungaraya Kabupaten Siak

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal surat keterangan penelitian ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Ditetapkan di : Siak Sri Indrapura
 Pada tanggal : 20 Juni 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KABUPATEN SIAK,



Ir. Hj. ROBIATI, MP
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19650325 199302 2 001

Tembusan disampaikan kepada Yth.:

1. Bupati Siak di Siak Sri Indrapura (sebagai laporan);
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Siak di Siak Sri Indrapura;
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru;
4. Pengurus Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam) Jaya Mitra Kampung Jayapura Kecamatan Bungaraya Kabupaten Siak



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BADAN USAHA MILIK KAMPUNG
“JAYA MITRA “
KAMPUNG JAYAPURA KEC, BUNGARAYA, KAB, SIAK
Alamat: Sekretariat Jl, Wana Bakti No. 08 Kode Pos 28668

Nomer : 05/BUMKam/JM/VII/2024
Lampiran : 1 (satu) Rangkap
Hal : Surat Balasan (Izin Penelitian)

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Di
Pekanbaru

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemerintah Kabupaten Siak dengan nomor surat 179/DPMPPTSP/SKP/VI/2024 tentang izin penelitian yang telah dimulai 20 Juni 2024 s/d 20 Desember 2024 (Selama 6 Bulan) dengan data mahasiswa/i sebagai berikut:

Nama : Citra Cahya Ayuningsih
Nim/Nik KTP : 1408086903010004
Program Studi : Ekonomi Syariah

Maka dengan ini saya selaku Direktur BUMKam Jaya Mitra mengizinkan kepada Mahasiswa/i yang bersangkutan untuk dapat melaksanakan penelitian dengan mengikuti dan mematuhi peraturan perusahaan yang berlaku.

Dengan surat ini kami sampaikan atas perhatian kami ucapkan terimakasih.

Siak Sri Indrapura, 22 Juni 2024

Mengetahui

SUADMININ

Direktur

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Citra Cahya Ayuningsih, lahir di Siak pada Tanggal 29 Maret 2001. Anak pertama dari 3 bersaudara, dari pasangan Ayahanda Jasiman dan Ibunda Sulikah, dan memiliki dua saudara kandung yaitu Dimas Egi Sasangko dan Radicka Setiyo Nugroho. Adapun jenjang pendidikan yang penulis tempuh yakni TK Harapan Bunda Jayapura pada tahun 2006-2007, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SDN 06 Jayapura pada tahun 2008-2013, kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 01 Bungaraya pada tahun 2014-2016, lalu melanjutkan sekolah di SMAN 01 Bungaraya dan tamat pada tahun 2020. Selanjutnya penulis melanjutkan Pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum pada tahun 2020 dan tamat pada tahun 2024.

Selama dibangku perkuliahan penulis telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru Sudirman Atas. Kemudian penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Utama Karya Kecamatan Kampar. Kemudian untuk menyelesaikan Pendidikan di UIN SUSKA Riau penulis melakukan penelitian dengan judul skripsi **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam) Jaya Mitra di Kampung Jayapura Kec.Bungaraya Menurut Perspektif Ekonomi Syariah”** dan telah lulus setelah ujian munaqasah pada Tanggal 26 September 2024 hingga mendapat gelar sebagai Sarjana Ekonomi (S.E).