

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Objek Penelitian

#### 1. Identitas Lembaga

- Nama : Koperasi Simpan Pinjam dan  
Pembiayaan Syari'ah (KSPPS  
Yaummi Maziyah Assa'adah)
- Kantor Pusat : Jalan KH. Ahmad Dahlan 23 B  
Pati
- Kantor Kas Pusat : Jalan Diponegoro 155 Pati
- Badan Hukum : 13416/BH/KWK.II/X/1997  
tanggal 31 Oktober 1997
- PAD : 026/PAD/XIV/III/2016 tanggal 22  
Maret 2016<sup>1</sup>

#### 2. Visi, Misi, dan Tujuan KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah

- a. Visi
- Menjadi lembaga keuangan yang  
mengedepankan profit dengan berdasarkan syari'ah.
- b. Misi
- 1) Mengedepankan dan membudayakan transaksi ekonomi sesuai dengan nilai-nilai syari'ah
  - 2) Menjunjung tinggi Akhlaqul Karimah dalam mengelola amanah ummat
  - 3) Mengutamakan kepuasan dalam melayani anggota
  - 4) Menjadikan KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah tumbuh berkembang secara sehat dan tolok ukur kewajaran lembaga keuangan pada umumnya
  - 5) Meningkatkan kesejahteraan anggota dan melakukan pembinaan kaum dhuafa
- c. Tujuan
- Meningkatkan kesejahteraan anggota dan mengelola dengan mengedepankan nilai-nilai

---

<sup>1</sup> Hasil dokumentasi data KSPPS Yaummi MAS pada tanggal 24 Agustus 2021

syari'ah, menjunjung tinggi akhlaqul karimah serta mengutamakan kepuasan anggota.<sup>2</sup>

### 3. Struktur Organisasi KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah

Organisasi didefinisikan sebagai suatu kesatuan yang terdiri atas bagian-bagian dalam suatu kumpulan untuk tujuan tertentu. Sedangkan struktur organisasi merupakan pola tata hubungan di antara unsur-unsur organisasi. Untuk memperlancar segala kegiatan dan urusan perusahaan atau organisasi, maka perlu adanya pembagian tugas yang jelas. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya pelaksanaan tugas yang tumpang tindih ataupun ketidakjelasan wewenang dan tanggung jawab dari para pelaksana organisasi perusahaan. Struktur organisasi KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah (MAS) dapat dilihat pada gambar berikut :

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSPPS Yaummi MAS**



<sup>2</sup> Hasil dokumentasi data KSPPS Yaummi MAS pada tanggal 24 Agustus 2021

Berikut susunan pengurus dan pengawas syari'ah KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah periode 2017 – 2021 :

- a. Pengurus
  - Ketua Umum : Muhammad Ahyar, M.E.
  - Ketua II : Ahmad Majuri, S.E., M.E.
  - Ketua II : H. Kartono
  - Sekretaris: Dwi Setyaningrum, S.Sos
  - Bendahara : Sri Wahyuni, S.Sos
- b. Pengawas
  - Koordinator : Slamet Budi Santoso, S.Kom.I.
  - Anggota : KH. Wiji Mulyono, S.Pd
  - Anggota : Suroto
- c. Dewan Pengawas Syariah
  - Ketua : KH. Abdul Wahid Hasyim
  - Anggota : Muh. Faqih Immadudin
  - Anggota : Suparman
- d. Koordinator Area
  - 1) Purnoto, A.Ma
  - 2) Abu Masdar
- e. Kabag (Kepala Bagian)
  - 1) Anto Prasetyo
  - 2) Supriyadi<sup>3</sup>

#### 4. Kantor Cabang KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah

KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah memiliki beberapa kantor cabang yang tersebar di berbagai wilayah Jawa Tengah :

**Tabel 4.1 Kantor Cabang KSPPS Yaummi MAS<sup>4</sup>**

No.	Kantor Cabang	Alamat
1.	Kantor Kas Pusat	Jalan Diponegoro No. 155 Pati
2.	Puri	Komplek Pasar Puri Baru Ruko No. 10 Pati

<sup>3</sup> Hasil dokumentasi data KSPPS Yaummi MAS pada tanggal 24 Agustus 2021

<sup>4</sup> “Kantor Cabang Yaummi MAS”, Yaummi MAS, diakses pada 5 Juni, 2021, <https://www.yaummimas.com/kantor-cabang/>

3.	Karaban	Jalan Raya Pati-Kayen Km. 12 Karaban
4.	Kayen	Jalan Raya Pati-Kayen Km. 17 Kayen
5.	Kuniran	Jalan Raya Batangan-Jaken Km. 17 Kayen
6.	Gabus	Jalan Serambi RT 5 RW 5 No. 10 Gabus
7.	Juwana	Komplek Ruko Pasar Porda No. 10 Juwana
8.	Trangkil	Komplek Pasar Trangkil No. 05 Trangkil
9.	Bulumanis	Jalan Ampera No. 03 Bulumanis Juwana
10.	Tayu	Jalan Yos Sudarso No. 103 Tayu Kulon
11.	Kudus	Jalan Raya Pati-Kudus No. 18 Karang, Jekulo Kudus
12.	Demak	Komplek Pasar Bintoro Ruko No. A2-9 & A2-10 Demak
13.	Gombang	Pasar Wonokriyo Blok M No. 03 Gombang
14.	Magelang	Kios Pasar Gotong Royong No. 02 Magelang
15.	Tegal	Jalan Teuku Umar No. 143 Tegal
16.	Cilacap	Jalan Tidar No. 40 B Cilacap
17.	Kantor Kas Cilacap (Sampang)	Jalan Gerilya RT 2 RW 5 sebelah Balai Desa Sampang
18.	Klaten	Jalan Melati No. 26 Mlinjon Tonggalan Klaten
19.	Rembang	Jalan Diponegoro No. 70 H Rembang

## 5. Produk KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Pati

### a. Simpanan

#### 1) Simpanan Sukarela Lancar (Si Rela)

Si Rela merupakan simpanan yang menggunakan akad wadi'ah yadlomanah dengan ketentuan dapat disetor dan dapat diambil sewaktu-waktu. Untuk setoran awal minimal Si Rela sebesar Rp 10.000.

Keuntungan Simpanan Sukarela Lancar bagi penyimpan adalah sebagai berikut :

- a) Aman dan transparan, bebas riba, transaksi mudah sesuai syariah
- b) Tidak ada biaya administrasi bulanan
- c) Mendapat keuntungan yang menarik setiap bulan

#### 2) Simpanan Pendidikan Amanah dan Leluasa (Sidik Amal)

Sidik Amal merupakan simpanan pendidikan yang direncanakan untuk mempersiapkan biaya pendidikan siswa-siswi.

Keuntungan yang didapat pada Sidik Amal adalah :

- a) Mendapatkan rasa aman, menggunakan akad wadi'ah yadlomanah, dan memperoleh bagi hasil setiap bulan
- b) Tidak ada biaya administrasi
- c) Setiap bulan Juli mendapat hadiah paket belajar

Ketentuan Sidik Amal adalah sebagai berikut :

- a) Setoran minimal Rp25.000 dan kelipatannya
- b) Jangka waktu 3 – 6 tahun
- c) Penarikan sidik amal hanya dapat dilakukan pada saat jatuh tempo (sesuai dengan jangka waktunya)

#### 3) Simpanan Masa Depan (Si Mapan)

Simpanan Masa Depan (Si Mapan) yaitu simpanan terencana yang diprogram dalam jangka waktu bergantung pada keinginan anggota. Simpanan ini cocok untuk

mempersiapkan pernikahan, rekreasi, dan lain-lain.

Ketentuan pada Simpanan Masa Depan (Si Mapan) yaitu :

- a) Akad yang digunakan yaitu akad wadi'ah yadlomanah
  - b) Akan mendapatkan keuntungan setiap bulannya
  - c) Mulai dari jangka waktu 3 bulan setoran minimal per bulan Rp50.000
  - d) Mulai dari jangka waktu 6 bulan setoran minimal per bulan Rp25.000
- 4) Simpanan Siswa Berprestasi (Simwapres)

Simwapres adalah simpanan yang di desain khusus untuk siswa/siswi. Keuntungan pada simpanan ini yaitu :

- a) Melatih keberanian siswa/siswi untuk berhubungan dengan lembaga keuangan
- b) Belajar merencanakan anggaran belanja, agar tidak merasa kesulitan ketika dibutuhkan
- c) Melatih siswa untuk hidup hemat

Sedangkan ketentuan dalam simpanan ini yaitu :

- a) Simpanan awal minimal Rp10.000 selanjutnya minimal Rp5.000
  - b) Waktu penyetoran bisa sewaktu-waktu (tergantung keinginan siswa/siswi)
  - c) Mendapatkan hadiah setiap bulan Juli dan Januari
  - d) Penarikan hanya dapat dilakukan pada bulan Juni atau Desember
  - e) Mendapatkan bagi hasil setiap bulan
- 5) Simpanan Sukarela Berjangka (Si Suka)

Yaitu simpanan sukarela dalam jangka waktu tertentu dengan keuntungan berlipat. Keistimewaan Simpanan Sukarela Berjangka (Si Suka) ini adalah sebagai berikut :

- a) Bagi hasil yang didapatkan melimpah (nisbahnya lebih besar dari simpanan yang

lain) karena menggunakan akad Mudhorobah Muqoyyadah

- b) Nisbah bagi hasil penyimpan : BMT  
Jangka waktu 3 bulan => 50 : 50  
Jangka waktu 6 bulan => 60 : 40
- c) Tidak ada biaya administrasi tiap bulan
- d) Sisuka dapat digunakan untuk agunan/jaminan pembiayaan

6) Simpanan Haji (Si Haji)

Yaitu produk simpanan yang digunakan untuk membantu perencanaan keuangan pelaksanaan ibadah haji atau umroh dengan menggunakan akad wadiah yadlomanah. Keuntungan simpanan ini bagi penyimpan yaitu :

- a) Kemudahan dalam melakukan setoran sewaktu-waktu
- b) Mendapat keuntungan setiap bulannya
- c) Kemudahan memantau perkembangan dana setiap bulannya
- d) Jangka waktu dan setoran tergantung keinginan

Ketentuan Simpanan Haji (Si Haji) ini yaitu

- a) Pada setoran awal, minimal sebesar Rp100.000
- b) Untuk setoran berikutnya minimal Rp100.000
- c) Penarikan simpanan haji hanya dapat dilakukan untuk kebutuhan keberangkatan haji/umroh atau karena udzur syar'i

7) Simpanan Qurban (Si Qurban)

Si Qurban yaitu simpanan yang didesain untuk mempersiapkan dana berqurban. Ketentuan pada simpanan ini yaitu :

- a) Penyetoran awal dan setoran berikutnya minimal Rp25.000
- b) Jangka waktu dapat memilih untuk 1 tahun atau lebih
- c) Akan mendapatkan keuntungan setiap bulan
- d) Penarikan simpanan hanya bisa dilakukan ketika hendak berqurban

## 8) Arisan Ukhuwah

Arisan Ukhuwah merupakan program arisan yang dirancang dengan tujuan memenuhi rencana kebutuhan keuangan sesuai dengan program. Ketentuan arisan ukhuwah yaitu :

- a) Untuk setoran sesuai dengan program yang berlaku
- b) Mendapat hadiah souvenir di awal pendaftaran
- c) Mendapat bagi hasil setiap bulan
- d) Berhak mendapat kesempatan pengundian hadiah menarik dari KSPPS di akhir periode<sup>5</sup>

**b. Pembiayaan**

## 1) Mudharabah (Bagi Hasil)

Mudharabah (Bagi Hasil) merupakan pembiayaan yang modal kerjanya secara penuh berasal dari KSPPS Yaummi MAS, sedangkan anggota atau calon anggota menyediakan usaha dan mengatur manajemennya. Keuntungan akan dibagikan sesuai kesepakatan bersama berdasarkan ketentuan nisbah bagi hasil.

## 2) Musyarakah (Penyertaan)

Yaitu pembiayaan yang sebagian modalnya dari KSPPS Yaummi MAS. Masing-masing pihak bekerja dan memiliki hak untuk turut serta dalam manajemen usaha tersebut. Keuntungan dari usaha ini akan dibagi menurut perbandingan penyertaan modal atau sesuai kesepakatan bersama.

## 3) Murabahah

Murabahah merupakan pembiayaan dengan akad jual beli dengan sistem angsuran terhadap pembelian suatu barang. Besar nominal yang harus dibayar oleh pengguna jasa adalah

---

<sup>5</sup> Hasil dokumentasi data KSPPS Yaummi MAS pada tanggal 24 Agustus 2021

sebesar harga barang dan keuntungan yang disepakati.<sup>6</sup>

## 6. Aplikasi Yaummi Mobile

Aplikasi Yaummi Mobile merupakan layanan keuangan berbasis online dari KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah. Layanan aplikasi Yaummi Mobile ini dapat dinikmati oleh semua anggota KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah melalui *smartphone* masing-masing. Latar belakang adanya aplikasi Yaummi Mobile adalah adanya kebutuhan digital yang semakin luas di era sekarang ini sehingga KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah ingin memberikan kemudahan kepada anggota untuk melakukan transaksi dimana dan kapan saja.

### a. Fasilitas Aplikasi Yaummi Mobile

Pada halaman awal aplikasi Yaummi Mobile, terdapat beberapa fasilitas yang ditampilkan. Fasilitas tersebut yaitu menu pencarian masjid terdekat, arah kiblat, Juz Amma, Call Center, dan daftar kantor terdekat. Selain itu, di bagian atas juga ditampilkan lokasi sesuai GPS, tanggal, dan waktu sholat.

---

<sup>6</sup> Hasil dokumentasi data KSPPS Yaummi MAS pada tanggal 24 Agustus 2021.

<sup>7</sup> Winarsih, wawancara oleh penulis, 3 September, 2021, wawancara 2, transkrip.

**Gambar 4.2 Fasilitas Aplikasi Yaummi Mobile<sup>8</sup>**



**b. Fitur Aplikasi Yaummi Mobile**

Fitur yang ditawarkan pada aplikasi Yaummi Mobile ini sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggota. Karena tujuan dari adanya aplikasi Yaummi Mobile ini adalah untuk memudahkan anggota dalam memenuhi kebutuhan transaksi. Adapun fitur yang terdapat pada aplikasi adalah sebagai berikut :

**1) Info Portofolio**

Pada fitur ini berisi tentang sejarah transaksi atau riwayat transaksi yang pernah dilakukan oleh anggota.

**2) Info Produk**

Fitur ini berisi tentang informasi produk dan program yang ada di KSPPS Yaummi MAS.

<sup>8</sup> Hasil dokumentasi data aplikasi Yaummi Mobile pada tanggal 17 September 2021, pukul 11.30.

Melalui fitur ini anggota dapat dengan mudah mencari informasi tentang produk dan program di KSPPS Yaummi MAS baik itu produk simpanan, pembiayaan, dan lain-lain.

3) Overbooking

Fitur overbooking ini berfungsi sebagai pemindahan saldo (transfer). Transfer dapat dilakukan antar rekening simpanan sukarela lancar (si rela) maupun dari rekening si rela ke luar BMT seperti bank. Untuk biaya transfer antar si rela gratis. Sedangkan transfer dari si rela ke bank dikenai biaya sebesar Rp7.500.

4) Scan QR

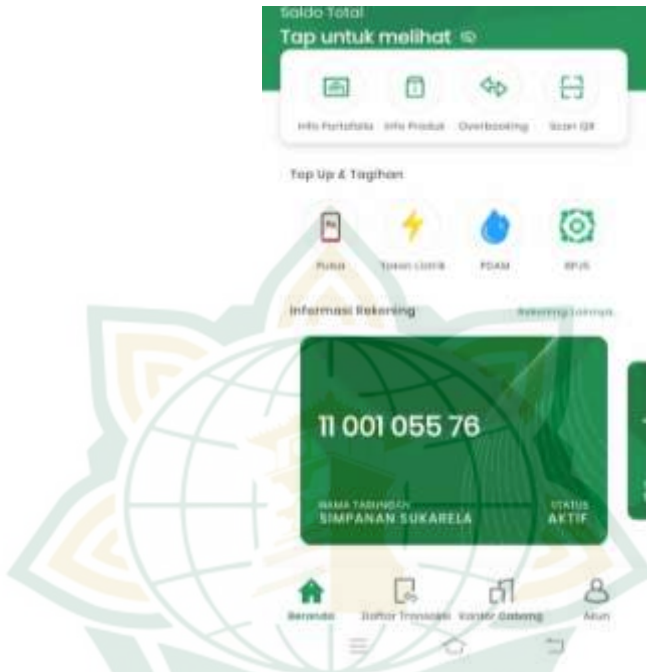
Scan QR ini berfungsi untuk melakukan pembayaran melalui Merchant BMT. Melalui fitur ini anggota dapat melakukan pembayaran seperti belanja dengan cara scan QR.

5) Top Up dan Tagihan

Untuk fitur top up dan tagihan ini terdiri dari empat fitur yaitu Pulsa (untuk pembelian pulsa), Token listrik (untuk pembayaran tagihan listrik dan pembelian token listrik), PDAM (untuk pembayaran tagihan PDAM), dan BPJS (untuk pembayaran tagihan BPJS).<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Sumarsin, wawancara oleh penulis, 27 Agustus, 2021, wawancara 1, transkrip.

**Gambar 4.3 Fitur Aplikasi Yaummi Mobile<sup>10</sup>**

- c. Prosedur Pendaftaran Aplikasi Yaummi Mobile
- Anggota KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah dapat melakukan aktivasi layanan aplikasi Yaummi Mobile dengan cara :
- 1) Anggota datang secara langsung ke KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah kantor pusat maupun kantor cabang terdekat
  - 2) Menemui Customer Service untuk melakukan aktivasi aplikasi Yaummi Mobile
  - 3) Menyiapkan data berupa KTP, buku tabungan si rela, email aktif, dan nomor handphone aktif
  - 4) Menginstall aplikasi Yaummi Mobile melalui link yang sudah dibagikan oleh Customer Service
  - 5) Customer Service melakukan penginputan data

<sup>10</sup> Hasil dokumentasi data aplikasi Yaummi Mobile pada tanggal 17 September 2021, pukul 11.30.

- 6) Anggota memperoleh kode OTP melalui email
- 7) Aktivasi selesai<sup>11</sup>

## **B. Deskripsi Data Penelitian**

### **1. Penerapan Kualitas Layanan Aplikasi Yaummi Mobile**

Layanan aplikasi Yaummi Mobile memberikan banyak manfaat bagi KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah dan juga anggota. Pelayanan pada KSPPS Yaummi MAS menjadi lebih cepat dengan adanya aplikasi Yaummi Mobile. Informasi ini didapat dari Ibu Winarsih selaku Staf Umum KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah yang mengatakan bahwa dengan adanya aplikasi Yaummi Mobile anggota menjadi lebih mudah melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang secara langsung ke kantor KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah. Oleh karena itu, transaksi yang dilakukan secara langsung di kantor menjadi sedikit berkurang terutama pada transaksi penarikan. Anggota yang biasanya melakukan transaksi penarikan sekarang dapat dengan mudah transfer ke sesama rekening sirela atau ke bank lain. Sehingga pelayanan transaksi di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah menjadi terbantu dan menjadi lebih cepat.<sup>12</sup>

Senada dengan pernyataan tersebut, Mbak Nur Asfiah selaku teller di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah juga menyatakan bahwa dari sebelum adanya aplikasi Yaummi Mobile, KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah selalu berusaha memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Dan aplikasi Yaummi Mobile ini merupakan salah satu inovasi KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah yang tujuannya juga untuk melakukan pelayanan secara cepat dan tepat. Hal ini bisa dilihat dari antrian teller yang tidak terlalu

---

<sup>11</sup> Tri Handayani, wawancara oleh penulis, 3 September, 2021, wawancara 3, transkrip.

<sup>12</sup> Winarsih, wawancara oleh penulis, 3 September, 2021, wawancara 2, transkrip.

banyak karena transaksi yang dilakukan secara langsung di kantor menjadi berkurang.<sup>13</sup>

Aplikasi Yaummi Mobile juga memberikan dampak pada peningkatan jumlah anggota. Informasi ini disampaikan oleh Ibu Winarsih selaku Staf Umum bahwa jumlah anggota di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Terutama anggota simpanan sukarela lancar (sirela). Hal ini dikarenakan sirela merupakan simpanan yang dapat disimpan dan ditarik sewaktu-waktu.<sup>14</sup>

Hal ini senada dengan pernyataan Mbak Nur Asfiyah selaku teller KSPPS Yaummi MAS juga menyampaikan bahwa peningkatan jumlah anggota selalu ada. Dan dengan adanya aplikasi Yaummi Mobile ini anggota semakin percaya dengan KSPPS Yaummi MAS dan hal ini tentunya timbul minat untuk merekomendasikan ke orang lain. Hal ini yang menjadikan jumlah anggota semakin meningkat.<sup>15</sup>

Dalam rangka menarik anggota agar menggunakan aplikasi Yaummi Mobile, KSPPS Yaummi MAS melakukan kegiatan promosi. Promosi dilakukan dengan menggunakan brosur dan video yang dipromosikan lewat media sosial. Informasi ini disampaikan oleh Ibu Winarsih dalam wawancara.<sup>16</sup>

Informasi tersebut didukung oleh Mbak Nur Asfiyah, beliau membenarkan bahwa promosi dilakukan dengan membuat postingan lewat media sosial seperti Whatsapp. Selain itu, promosi juga dilakukan dengan cara menyelipkan brosur pada kalender Hijriyah yang nantinya akan dibagikan ke

---

<sup>13</sup> Nur Asfiyah, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 4, transkrip.

<sup>14</sup> Winarsih, wawancara oleh penulis, 3 September, 2021, wawancara 2, transkrip.

<sup>15</sup> Nur Asfiyah, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 4, transkrip.

<sup>16</sup> Winarsih, wawancara oleh penulis, 3 September, 2021, wawancara 2, transkrip.

anggota. Dan melalui promosi-promosi tersebut, anggota menjadi tertarik menggunakan aplikasi Yaummi Mobile.<sup>17</sup>

Efektivitas berarti bahwa tujuan atau sasaran yang telah direncanakan dapat tercapai karena adanya suatu proses kegiatan. Ada banyak tolak ukur yang digunakan untuk mengetahui keefektifitasan suatu kegiatan. Dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan berbasis aplikasi digital pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah yaitu aplikasi Yaummi Mobile.

Dalam mengukur efektivitas suatu layanan online, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengidentifikasi enam dimensi kualitas jasa online yaitu efisiensi, reliabilitas, *fulfillment*, privasi, daya tanggap, dan kontak yang membentuk skala “*core online service*” dan skala “*recovery online service*”. Empat dimensi inti *e-SERVQUAL* meliputi dimensi efisiensi, reliabilitas, *fulfillment*, dan privasi. Dimensi inti *e-SERVQUAL* ini merupakan skala inti yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan/anggota terhadap kualitas jasa yang disampaikan oleh layanan online. Sedangkan yang termasuk skala *recovery e-SERVQUAL* yaitu dimensi daya tanggap dan kontak. Dimensi-dimensi *recovery e-SERVQUAL* ini hanya memiliki peran penting dalam kondisi ketika pelanggan online mengalami permasalahan atau memiliki beberapa pertanyaan yang ingin dicarikan solusinya.<sup>18</sup>

Berikut penerapan kualitas layanan pada aplikasi Yaummi Mobile yang diterapkan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut :

a. Efisiensi

Efisiensi merupakan kemampuan aplikasi dalam memberikan kemudahan dan kecepatan anggota untuk mengakses dan mengoperasikan

---

<sup>17</sup> Nur Asfiah, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 4, transkrip.

<sup>18</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2016), 178.

aplikasi. Penerapan dimensi efisiensi pada aplikasi Yaummi Mobile disampaikan oleh Bapak Sumarsin selaku Staf IT bahwa untuk menginstall aplikasi Yaummi Mobile belum dapat dilakukan di play store akan tetapi menggunakan link download yang dibagikan oleh Customer Service. Dan untuk penggunaanya mudah karena aplikasi Yaummi Mobile di desain dengan fitur dan langkah yang mudah dipahami. Permasalahan yang sering dialami anggota adalah ketika verifikasi awal. Karena anggota dengan usia tua merasa kesulitan pada saat memasukkan kode OTP.<sup>19</sup>

Salah satu pengguna aplikasi Yaummi Mobile juga menyetujui informasi yang disampaikan oleh informan kunci. Ibu Eko Mardianti menyatakan bahwa untuk pendaftaran dan penggunaan aplikasi Yaummi Mobile mudah. Akan tetapi yang menjadi masalah atau kendala yaitu kesulitan di password yang dikirim melalui email.<sup>20</sup>

Sedangkan untuk kecepatan pengoperasian aplikasi Yaummi Mobile, Bapak Sumarsin sebagai informan kunci memberikan pernyataan bahwa aplikasi Yaummi Mobile memiliki tingkat kecepatan yang tinggi. Kecepatan aplikasi Yaummi Mobile dipengaruhi dengan kekuatan signal atau koneksi masing-masing *smartphone*.<sup>21</sup>

Senada dengan pernyataan tersebut, Juliana Novitasari menyatakan bahwa tingkat kecepatan aplikasi Yaummi Mobile sangat cepat dan tidak terjadi error. Apabila koneksi internet bagus maka pelayanan aplikasi Yaummi Mobile juga cepat.<sup>22</sup>

---

<sup>19</sup> Sumarsin, wawancara oleh penulis, 27 Agustus, 2021, wawancara 1, transkrip.

<sup>20</sup> Eko Mardianti, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 5, transkrip.

<sup>21</sup> Sumarsin, wawancara oleh penulis, 27 Agustus, 2021, wawancara 1, transkrip.

<sup>22</sup> Juliana Novitasari, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 6, transkrip.

b. Reliabilitas

Dimensi reliabilitas merupakan kemampuan fungsional teknis fitur-fitur yang ditawarkan pada aplikasi, khususnya sejauh mana fitur aplikasi dapat berfungsi dengan sebagaimana mestinya. Penerapan reliabilitas pada aplikasi Yaummi Mobile berdasarkan penuturan dari Bapak Sumarsin yang menyatakan fitur-fitur aplikasi Yaummi Mobile dapat difungsikan dengan baik sesuai dengan fungsinya. Akan tetapi untuk fitur BPJS dan PDAM belum dapat difungsikan. Fitur-fitur tersebut masih perlu dilakukan pembaharuan.<sup>23</sup>

Kemudian peneliti melakukan triangulasi sumber dengan Ibu Winarsih selaku Staf Umum yang membenarkan bahwa fitur dan fasilitas pada aplikasi Yaummi Mobile dapat digunakan sesuai fungsinya kecuali fitur BPJS dan PDAM.<sup>24</sup>

Salah satu pengguna aplikasi Yaummi Mobile juga menyetujui informasi yang disampaikan oleh informan kunci. Mbak Ika Setianingsih, pengguna aplikasi Yaummi Mobile menyatakan bahwa fitur BPJS dan PDAM belum bisa digunakan sesuai fungsinya. Akan tetapi fitur dan fasilitas lainnya dapat difungsikan dengan sebagaimana mestinya.<sup>25</sup>

c. Fulfillment

Dimensi fulfillment ini mencakup akurasi janji layanan yaitu pemenuhan janji transaksi dan permintaan anggota yang mana dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat. Pada aplikasi Yaummi Mobile, penerapan dimensi fulfillment ini dilakukan dengan melakukan pemenuhan janji transaksi dan permintaan anggota secara cepat, lengkap, akurat,

---

<sup>23</sup> Sumarsin, wawancara oleh penulis, 27 Agustus, 2021, wawancara 1, transkrip.

<sup>24</sup> Winarsih, wawancara oleh penulis, 3 September, 2021, wawancara 2, transkrip.

<sup>25</sup> Ika Setianingsih, wawancara oleh penulis, 14 September, 2021, wawancara 7, transkrip.

dan real time. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Bapak Sumarsin.<sup>26</sup>

Kemudian peneliti melakukan triangulasi sumber kepada salah satu pengguna aplikasi Yaummi Mobile. Mbak Ika Setianingsih menyetujui pernyataan informan kunci dengan memberikan pernyataan bahwa penyelesaian transaksi pada aplikasi Yaummi Mobile diselesaikan dengan cepat dan tepat. Kapanpun dan dimanapun transaksi dapat terselesaikan.<sup>27</sup>

d. Privasi (*Security*)

Dimensi privasi ini berupa jaminan keamanan data anggota baik data pribadi maupun data transaksi. Data anggota tidak akan diberikan dan diberitahukan kepada pihak manapun serta terjamin keamanannya. Berdasarkan pernyataan Bapak Sumarsin, penerapan dimensi privasi pada aplikasi Yaummi Mobile menggunakan sistem keamanan pada server. Anggota memiliki satu nomor anggota yang dapat digunakan untuk mendaftar aplikasi Yaummi Mobile. Nomor anggota ini merupakan nomor khusus yang di berikan pada setiap anggota yang masing-masing berbeda. Selain itu, sistem keamanan pada aplikasi Yaummi Mobile juga berupa kata sandi dan PIN yang dibuat secara pribadi oleh anggota.<sup>28</sup>

Kemudian, peneliti melakukan triangulasi sumber kepada Juliana Novitasari, salah satu pengguna aplikasi Yaummi Mobile yang menyatakan bahwa aplikasi Yaummi Mobile memang menerapkan sistem keamanan untuk memberikan keamanan data anggota berupa password sekali pakai pada saat pendaftaran dan

---

<sup>26</sup> Sumarsin, wawancara oleh penulis, 27 Agustus, 2021, wawancara 1, transkrip.

<sup>27</sup> Ika Setianingsih, wawancara oleh penulis, 14 September, 2021, wawancara 7, transkrip.

<sup>28</sup> Sumarsin, wawancara oleh penulis, 27 Agustus, 2021, wawancara 1, transkrip.

PIN untuk login aplikasi yang terdapat di halaman awal.<sup>29</sup>

e. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Merupakan kemampuan petugas dalam menanggapi apabila terdapat permasalahan operasional dari pelayanan yang dilakukan. Baik itu penanganan pendaftaran aplikasi maupun kemampuan dalam menanggapi pertanyaan pengguna aplikasi. Dimensi daya tanggap ini termasuk skala *recovery e-SERVQUAL* karena dimensi ini termasuk dimensi yang hanya berperan dalam kondisi ketika anggota mengalami masalah atau memiliki beberapa pertanyaan yang ingin ditanyakan atau dicarikan solusinya.

Petugas yang bertugas menangani pendaftaran dan menangani masalah penggunaan aplikasi Yaummi Mobile oleh anggota adalah Customer Service. Sesuai dengan pernyataan informan kunci, Bapak Sumarsin menyatakan bahwa terdapat petugas yang dikhususkan untuk menangani pendaftaran dan masalah penggunaan aplikasi Yaummi Mobile oleh anggota yaitu Customer Service di semua kantor KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah.<sup>30</sup>

Hal ini senada dengan pernyataan Customer Service sebagai informan pendukung yang membenarkan bahwa tugas Customer Service adalah melayani pendaftaran atau aktivasi awal dan menangani pertanyaan-pertanyaan anggota terkait aplikasi Yaummi Mobile.<sup>31</sup>

Kemudian peneliti juga melakukan triangulasi sumber kepada Ibu Eko Mardianti, anggota pengguna aplikasi Yaummi Mobile yang

---

<sup>29</sup> Juliana Novitasari, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 6, transkrip.

<sup>30</sup> Sumarsin, wawancara oleh penulis, 27 Agustus, 2021, wawancara 1, transkrip.

<sup>31</sup> Tri Handayani, wawancara oleh penulis, 3 September, 2021, wawancara 3, transkrip.

menyatakan bahwa anggota melakukan pendaftaran aplikasi Yaummi Mobile melalui Customer Service. Dan apabila menanyakan masalah penggunaan aplikasi Yaummi Mobile juga melalui Customer Service.<sup>32</sup>

f. Kontak

Dimensi kontak mencerminkan kebutuhan anggota untuk dapat berkomunikasi dengan staf layanan anggota melalui telepon atau secara online. Dimensi kontak juga termasuk skala *recovery e-SERVQUAL*. Data mengenai penerapan dimensi kontak didapatkan dari penjelasan informan kunci. Bapak Sumarsin mengatakan aplikasi Yaummi Mobile mempunyai Call Center yang terhubung ke Manager, Staf IT, dan Admin Pusat. Fungsi Call Center ini sebagai sarana komunikasi anggota kepada pihak KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah dengan melalui saluran telepon.<sup>33</sup>

Informasi tersebut didukung dengan informasi pada wawancara peneliti kepada Ibu Eko Mardianti yang menyatakan bahwa terdapat fasilitas Call Center yang dicantumkan di bagian awal aplikasi.<sup>34</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Juliana Novitasari bahwa terdapat kontak yang dapat dihubungi (Call Center) pada layout awal aplikasi Yaummi Mobile.<sup>35</sup>

## **2. Efektivitas Layanan Aplikasi Yaummi Mobile dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota**

Memuaskan konsumen merupakan keinginan setiap perusahaan. Selain sebagai faktor penting dalam

---

<sup>32</sup> Eko Mardianti, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 5, transkrip.

<sup>33</sup> Sumarsin, wawancara oleh penulis, 27 Agustus, 2021, wawancara 1, transkrip.

<sup>34</sup> Eko Mardianti, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 5, transkrip.

<sup>35</sup> Juliana Novitasari, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 6, transkrip.

keberlangsungan hidup perusahaan, memuaskan konsumen juga diharapkan dapat meningkatkan keunggulan bersaing perusahaan. Konsumen yang merasa puas terhadap produk dan jasa pelayanan akan cenderung untuk membeli dan menggunakan kembali produk/jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari.<sup>36</sup>

Untuk mengetahui efektivitas layanan aplikasi Yaummi Mobile dalam meningkatkan kepuasan anggota, peneliti melakukan penelitian dengan menggali informasi kepada anggota yang menggunakan aplikasi Yaummi Mobile dengan menanyakan tanggapannya terhadap penerapan kualitas layanan aplikasi Yaummi Mobile berdasarkan tiga indikator kepuasan menurut Tjiptono yang meliputi konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*), minat beli atau pakai ulang (*repurchase intention*), dan kesediaan untuk merekomendasikan (*willingness to recommend*).

a. Efisiensi

1) Konfirmasi Harapan (*Confirmation Of Expectation*)

Indikator konfirmasi harapan ini merujuk pada kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan anggota dengan penerapan dimensi efisiensi pada layanan aplikasi Yaummi Mobile. Data mengenai konfirmasi harapan terhadap dimensi efisiensi aplikasi Yaummi Mobile diperoleh dari Ibu Eko Mardianti yang menyatakan beliau merasa kesulitan pada saat verifikasi atau pendaftaran awal ketika memasukkan kode OTP. Sedangkan untuk penggunaannya Bu Dian mengaku dapat

---

<sup>36</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya : Unitomo Press, 2019), 82, <http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/PEMASARAN%20DAN%20KEPUASAN%20PELANGGAN.pdf>.

menggunakan aplikasi Yaummi Mobile dengan mudah sesuai dengan yang diharapkannya.<sup>37</sup>

Berbeda dengan pernyataan Ibu Dian, Juliana Novitasari yang juga merupakan pengguna aplikasi Yaummi Mobile menyatakan bahwa tidak merasa kesulitan pada saat melakukan pendaftaran aplikasi. Proses pendaftaran dan penggunaan aplikasi Yaummi Mobile dapat dilakukan dengan mudah sesuai dengan yang diharapkannya. Karena untuk proses pendaftaran anggota hanya perlu mempersiapkan persyaratan, kemudian menginstall aplikasi melalui link yang dibagikan Customer Service dan memasukkan kode OTP dari email. Proses pendaftaran juga tidak memerlukan waktu yang lama. Untuk penggunaan aplikasi Yaummi Mobile, Novi berpendapat bahwa penggunaannya sangat mudah dan praktis.<sup>38</sup>

Pernyataan tersebut didukung oleh Mbak Ika Setianingsih melalui wawancara mengatakan kemudahan pendaftaran dan penggunaan aplikasi Yaummi Mobile sudah sesuai dengan harapannya. Karena proses pendaftaran aplikasi Yaummi Mobile mudah dilakukan. Untuk mendapatkan layanan aplikasi Yaummi Mobile, anggota mendaftar melalui Customer Service dengan memberikan syarat-syarat yang diperlukan untuk mendaftar aplikasi Yaummi Mobile yaitu KTP, email, nomor HP, dan buku tabungan Si Rela. Kemudian Customer Service akan memberikan link download aplikasi Yaummi Mobile. dan untuk proses selanjutnya di pandu oleh Customer Service. Selain itu,

---

<sup>37</sup> Eko Mardianti, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 5, transkrip.

<sup>38</sup> Ika Setianingsih, wawancara oleh penulis, 14 September, 2021, wawancara 7, transkrip.

langkah-langkah transaksi di aplikasi Yaummi Mobile juga tergolong mudah.<sup>39</sup>

2) Minat Beli / Pakai Ulang (*Repurchase Intention*)

Pada indikator ini, kepuasan anggota diukur dengan menanyakan apakah dengan kualitas layanan dimensi efisiensi, anggota berniat menggunakan ulang layanan aplikasi Yaummi Mobile atau tidak. Dari hasil wawancara, Ibu Eko Mardianti memberikan penuturan bahwa dengan kemudahan penggunaan aplikasi Yaummi Mobile dan manfaatnya beliau berminat untuk menggunakan kembali aplikasi Yaummi Mobile.<sup>40</sup>

Senada dengan pendapat tersebut, Juliana Novitasari juga berpendapat bahwa dengan kemudahan yang diberikan aplikasi Yaummi Mobile menjadikannya puas dan berminat untuk menggunakan kembali layanan aplikasi Yaummi Mobile.<sup>41</sup>

3) Kesiediaan Untuk Merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)

Pada indikator ini, peneliti mengukur kepuasan anggota dengan menanyakan tanggapan anggota terhadap penerapan dimensi efisiensi dan kesiediaannya untuk merekomendasikan layanan aplikasi Yaummi Mobile. Dengan kemudahan aplikasi Yaummi Mobile membuat anggota tertarik dan merasa aplikasi Yaummi Mobile ini layak untuk direkomendasikan terutama kalangan muda yang paham teknologi. Hal ini merupakan penuturan

---

<sup>39</sup> Ika Setianingsih, wawancara oleh penulis, 14 September, 2021, wawancara 7, transkrip.

<sup>40</sup> Eko Mardianti, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 5, transkrip.

<sup>41</sup> Juliana Novitasari, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 6, transkrip.

Ibu Eko Mardianti selaku pengguna aplikasi Yaummi Mobile.<sup>42</sup>

Didukung oleh pernyataan Mbak Ika Setianingsih yang menyatakan bahwa kemudahan dan kecepatan layanan aplikasi Yaummi Mobile ini perlu dirasakan oleh setiap anggota. Untuk itu beliau berniat untuk merekomendasikan aplikasi Yaummi Mobile ini kepada anggota lain.<sup>43</sup>

b. Reliabilitas

1) Konfirmasi Harapan (*Confirmation Of Expectation*)

Pada indikator ini, peneliti menggali informasi tentang kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan anggota dengan penerapan dimensi reliabilitas pada layanan aplikasi Yaummi Mobile. Data mengenai indikator konfirmasi harapan terhadap dimensi reliabilitas aplikasi Yaummi Mobile diperoleh dari Ibu Eko Mardianti yang menyatakan terdapat fitur aplikasi Yaummi Mobile yang belum dapat digunakan semestinya yaitu BPJS dan PDAM. Akan tetapi untuk fitur dan fasilitas lain seperti pembelian pulsa, pembayaran PLN, dan lain-lain dapat digunakan dengan baik. Hal ini belum memenuhi harapannya sebagai pengguna.<sup>44</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh Mbak Ika Setianingsih dengan memberikan informasi bahwa fitur dan fasilitas aplikasi Yaummi Mobile dapat digunakan sesuai fungsinya. Akan tetapi masih ada fitur yang belum dapat digunakan yaitu BPJS dan PDAM. Hal ini belum

---

<sup>42</sup> Eko Mardianti, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 5, transkrip.

<sup>43</sup> Ika Setianingsih, wawancara oleh penulis, 14 September, 2021, wawancara 7, transkrip.

<sup>44</sup> Eko Mardianti, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 5, transkrip.

memenuhi harapaannya karena fitur BPJS dan PDAM merupakan fitur yang penting dan sering dicari. Akan tetapi, pada aplikasi Yaummi Mobile fitur-fitur ini belum dapat difungsikan dengan sebagaimana mestinya.<sup>45</sup>

2) Minat Beli / Pakai Ulang (*Repurchase Intention*)

Pada indikator ini, kepuasan anggota diukur dengan menanyakan niat menggunakan ulang layanan aplikasi Yaummi Mobile setelah mengetahui penerapan dimensi reliabilitas. Dengan adanya fitur dan fasilitas aplikasi Yaummi Mobile baik yang dapat digunakan maupun yang masih tahap pembaharuan, anggota tetap merasakan manfaat dari fitur-fitur yang dapat digunakan. Oleh karena itu, anggota tetap ingin menggunakan kembali aplikasi Yaummi Mobile. Hal ini merupakan hasil wawancara dengan Juliana Novitasari.<sup>46</sup>

Didukung oleh pernyataan Mbak Ika Setianingsih yang menyatakan meskipun fitur BPJS dan PDAM belum dapat digunakan, akan tetapi fitur dan fasilitas lain pada aplikasi Yaummi Mobile dapat digunakan. Hal ini menjadikan Mbak Ika Setianingsih untuk masih ingin tetap menikmati layanan aplikasi Yaummi Mobile.<sup>47</sup>

3) Kesiediaan Untuk Merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)

Pada indikator ini, peneliti mengukur kepuasan anggota dengan menanyakan kesiediaan anggota untuk merekomendasikan layanan aplikasi Yaummi Mobile setelah merasakan penerapan dimensi reliabilitas.

---

<sup>45</sup> Ika Setianingsih, wawancara oleh penulis, 14 September, 2021, wawancara 7, transkrip.

<sup>46</sup> Juliana Novitasari, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 6, transkrip.

<sup>47</sup> Ika Setianingsih, wawancara oleh penulis, 14 September, 2021, wawancara 7, transkrip.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Eko Mardianti, diperoleh data yang menyatakan bahwa meskipun terdapat fitur yang belum dapat digunakan, tetapi dengan fitur dan fasilitas yang lain pada aplikasi Yaummi Mobile memberikan keyakinan Ibu Dian untuk merekomendasikan aplikasi ini kepada teman dan keluarga.<sup>48</sup>

Hal ini didukung pernyataan Mbak Ika Setianingsih bahwa dengan inovasi dan kinerja yang diberikan melalui fitur-fitur yang didesain sesuai dengan kebutuhan anggota saat ini, maka anggota yakin untuk merekomendasikan aplikasi Yaummi Mobile kepada orang lain.<sup>49</sup>

c. Fulfillment

1) Konfirmasi Harapan (*Confirmation Of Expectation*)

Indikator ini mengukur apakah penerapan dimensi fulfillment sudah sesuai atau tidak sesuai dengan harapan anggota. Data mengenai indikator konfirmasi harapan terhadap dimensi fulfillment aplikasi Yaummi Mobile diperoleh dari wawancara dengan Ibu Eko Mardianti yang menyatakan bahwa selama anggota melakukan transaksi melalui aplikasi Yaummi Mobile, transaksi dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat. Hal ini sesuai dengan apa yang diharapkan oleh anggota.<sup>50</sup>

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Juliana Novitasari bahwa penyelesaian transaksi dan permintaan anggota pada aplikasi

---

<sup>48</sup> Eko Mardianti, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 5, transkrip.

<sup>49</sup> Ika Setianingsih, wawancara oleh penulis, 14 September, 2021, wawancara 7, transkrip.

<sup>50</sup> Eko Mardianti, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 5, transkrip.

Yaummi Mobile dapat diproses secara cepat, tepat, dan akurat sesuai dengan harapannya.<sup>51</sup>

2) Minat Beli / Pakai Ulang (*Repurchase Intention*)

Kepuasan anggota diukur dengan menanyakan apakah anggota berniat menggunakan ulang layanan aplikasi Yaummi Mobile setelah merasakan penerapan dimensi fulfillment. Data menurut pendapat Juliana Novitasari diperoleh pernyataan bahwa dengan penyelesaian transaksi aplikasi Yaummi Mobile yang cepat, tepat, dan akurat membuatnya ingin selalu menggunakan kembali aplikasi Yaummi Mobile untuk memenuhi kebutuhan transaksinya.<sup>52</sup>

Hal ini senada dengan pernyataan Mbak Ika Setianingsih yang menyatakan bahwa dengan proses penyelesaian transaksi yang cepat, tepat, dan real time membuatnya ingin selalu melakukan transaksi melalui aplikasi Yaummi Mobile.<sup>53</sup>

3) Kesiediaan Untuk Merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)

Peneliti mengukur kepuasan anggota dengan menanyakan tanggapan terhadap penerapan dimensi fulfillment dan kesiediaan anggota untuk merekomendasikan layanan aplikasi Yaummi Mobile kepada orang lain. Dari hasil wawancara, Ibu Eko Mardianti mengatakan bahwa aplikasi Yaummi Mobile layak untuk direkomendasikan karena beliau sangat puas

---

<sup>51</sup> Juliana Novitasari, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 6, transkrip.

<sup>52</sup> Juliana Novitasari, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 6, transkrip.

<sup>53</sup> Ika Setianingsih, wawancara oleh penulis, 14 September, 2021, wawancara 7, transkrip.

dengan penyelesaian transaksi yang cepat, tepat, dan akurat.<sup>54</sup>

Didukung dengan pernyataan Mbak Ika Setianingsih bahwa aplikasi Yaummi Mobile sangat cocok direkomendasikan kepada kalangan muda karena tingkat penyelesaian transaksinya cepat, tepat, dan real time serta penggunaannya yang praktis.<sup>55</sup>

d. Privasi

1) Konfirmasi Harapan (*Confirmation Of Expectation*)

Pada indikator ini, kepuasan diukur dengan menanyakan tentang tanggapan anggota terhadap dimensi privasi dan kesesuaian dengan harapannya. Data mengenai konfirmasi harapan terhadap dimensi privasi aplikasi Yaummi Mobile diperoleh dari Ibu Eko Mardianti yang menyampaikan bahwa aplikasi Yaummi Mobile memberikan rasa aman kepada anggotanya dengan sistem keamanan yang baik. Hal ini sesuai dengan apa yang diharapkannya.<sup>56</sup>

Senada dengan pernyataan tersebut, Mbak Ika Setianingsih juga mengaku merasa aman dengan sistem keamanan yang diberikan pada aplikasi Yaummi Mobile yang mana dapat melindungi kerahasiaan data pribadi dan data transaksinya.<sup>57</sup>

2) Minat Beli / Pakai Ulang (*Repurchase Intention*)

Pada indikator ini, kepuasan anggota diukur dengan menanyakan apakah anggota berniat menggunakan ulang layanan aplikasi

---

<sup>54</sup> Eko Mardianti, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 5, transkrip.

<sup>55</sup> Ika Setianingsih, wawancara oleh penulis, 14 September, 2021, wawancara 7, transkrip.

<sup>56</sup> Eko Mardianti, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 5, transkrip.

<sup>57</sup> Ika Setianingsih, wawancara oleh penulis, 14 September, 2021, wawancara 7, transkrip.

Yaummi Mobile setelah mengetahui penerapan dimensi privasi. Dengan adanya sistem keamanan yang baik, Ibu Eko Mardianti mengaku merasa puas dan berminat untuk selalu menggunakan aplikasi Yaummi Mobile untuk bertransaksi.<sup>58</sup>

Didukung oleh pernyataan Mbak Novi yang menyatakan bahwa Mbak Novi merasa puas dengan kinerja aplikasi Yaummi Mobile termasuk juga kualitas layanannya dalam melindungi data anggota. Untuk itu Juliana Novitasari ingin menggunakan kembali aplikasi Yaummi Mobile.<sup>59</sup>

### 3) Kesiediaan Untuk Merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)

Sistem keamanan yang ketat merupakan suatu nilai yang baik bagi suatu layanan online berbasis aplikasi smartphone. Dan dengan sistem keamanan yang ketat menjadikan alasan anggota berminat untuk merekomendasikan aplikasi Yaummi Mobile kepada anggota lain. Informasi ini berdasarkan hasil wawancara dengan Juliana Novitasari.<sup>60</sup>

Senada dengan penuturan Novi, Mbak Ika Setianingsih juga menyatakan bahwa beliau bersedia merekomendasikan aplikasi Yaummi Mobile dengan keamanan aplikasi Yaummi Mobile yang sangat baik.<sup>61</sup>

---

<sup>58</sup> Eko Mardianti, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 5, transkrip.

<sup>59</sup> Juliana Novitasari, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 6, transkrip.

<sup>60</sup> Juliana Novitasari, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 6, transkrip.

<sup>61</sup> Ika Setianingsih, wawancara oleh penulis, 14 September, 2021, wawancara 7, transkrip.

## e. Daya Tanggap

1) Konfirmasi Harapan (*Confirmation Of Expectation*)

Data mengenai konfirmasi harapan terhadap dimensi daya tanggap aplikasi Yaummi Mobile diperoleh dengan menanyakan tanggapan anggota terhadap dimensi daya tanggap dan kesesuaian terhadap harapan anggota. Ibu Eko Mardianti menyatakan bahwa terdapat petugas yang melayani pendaftaran dan menangani permasalahan penggunaan aplikasi Yaummi Mobile yaitu Customer Service. Menurut Ibu Dian, Customer Service melayani anggota memiliki kemampuan yang sangat baik dan mampu menjelaskan informasi secara detail sesuai dengan harapannya.<sup>62</sup>

Data selanjutnya diperoleh dari Mbak Ika Setianingsih yang menyetujui pendapat Ibu Dian bahwa Customer Service yang melayani anggota dalam pendaftaran dan penggunaan aplikasi Yaummi Mobile memiliki sifat ramah kepada anggota dan menguasai tentang penggunaan aplikasi Yaummi Mobile. Dan ini sesuai dengan apa yang diharapkan anggota.<sup>63</sup>

2) Minat Beli / Pakai Ulang (*Repurchase Intention*)

Dengan kemampuan Customer Service yang mampu memberikan penjelasan secara detail kepada anggota, anggota mengaku berminat untuk selalu bertransaksi pada aplikasi Yaummi Mobile. Data ini diperoleh berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Eko Mardianti.<sup>64</sup>

Didukung dengan pernyataan Juliana Novitasari yang menyatakan bahwa Mbak Novi

---

<sup>62</sup> Eko Mardianti, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 5, transkrip.

<sup>63</sup> Ika Setianingsih, wawancara oleh penulis, 14 September, 2021, wawancara 7, transkrip.

<sup>64</sup> Eko Mardianti, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 5, transkrip.

merasa puas dengan kinerja Customer Service dalam memberikan informasi, menjawab pertanyaan anggota, dan melayani pendaftaran dengan baik. Dengan penjelasan yang sangat baik dan mudah dipahami oleh anggota, Mbak Novi tertarik untuk menggunakan ulang aplikasi Yaummi Mobile.<sup>65</sup>

3) Kesiediaan Untuk Merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)

Customer Service sangat mampu dalam memberikan informasi, menanggapi pertanyaan anggota dengan baik, dan sangat menguasai hal-hal yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi Yaummi Mobile. Dengan penjelasan yang detail, menjadikan anggota tertarik untuk mengajak anggota lain agar dapat merasakan manfaat dari penggunaan aplikasi Yaummi Mobile. Informasi ini disampaikan oleh Juliana Novitasari.<sup>66</sup>

Mendukung pernyataan dari Juliana Novitasari, Mbak Ika Setianingsih juga merasa bahwa aplikasi Yaummi Mobile layak untuk direkomendasikan. Karena berdasarkan penjelasan yang jelas oleh Customer Service dan daya tanggap yang baik kepada permasalahan anggota dalam penggunaan aplikasi Yaummi Mobile, menjadikan anggota mudah memahami penggunaan aplikasi Yaummi Mobile.<sup>67</sup>

f. Kontak

1) Konfirmasi Harapan (*Confirmation Of Expectation*)

Data mengenai konfirmasi harapan terhadap dimensi kontak aplikasi Yaummi Mobile diperoleh dari Ibu Eko Mardianti. Beliau

---

<sup>65</sup> Juliana Novitasari, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 6, transkrip.

<sup>66</sup> Juliana Novitasari, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 6, transkrip.

<sup>67</sup> Ika Setianingsih, wawancara oleh penulis, 14 September, 2021, wawancara 7, transkrip.

memberikan informasi bahwa pada aplikasi Yaummi Mobile terdapat kontak yang dapat dihubungi ketika anggota mengalami masalah atau memiliki pertanyaan. Dan ini sama dengan apa yang diharapkan oleh anggota.<sup>68</sup>

Mbak Ika Setianingsih juga menyetujui data yang diberikan Ibu Dian tersebut. Bahwa KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah sangat mementingkan kepuasan anggota salah satunya dengan mencantumkan fasilitas Call Center pada aplikasi Yaummi Mobile. Hal ini merupakan nilai tambah untuk layanan aplikasi Yaummi Mobile yang mana sesuai dengan ekspektasi anggota.<sup>69</sup>

## 2) Minat Beli / Pakai Ulang (*Repurchase Intention*)

Data mengenai indikator minat pakai ulang terhadap dimensi kontak diperoleh dengan menanyakan tanggapan anggota terhadap penerapan dimensi kontak dan minat anggota untuk memakai ulang aplikasi Yaummi Mobile. Juliana Novitasari mengatakan bahwa dengan adanya Call Center yang terhubung secara langsung ke petugas KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah ini membuat anggota semakin percaya dan puas terhadap layanan aplikasi Yaummi Mobile. Untuk itu, anggota berminat untuk memakai ulang layanan aplikasi Yaummi Mobile.<sup>70</sup>

Informasi yang serupa juga diperoleh dari Mbak Ika Setianingsih yang juga menyetujui pendapat tersebut. Bahwa KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah sangat mementingkan kepuasan anggota salah satunya dengan

---

<sup>68</sup> Eko Mardianti, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 5, transkrip.

<sup>69</sup> Ika Setianingsih, wawancara oleh penulis, 14 September, 2021, wawancara 7, transkrip.

<sup>70</sup> Juliana Novitasari, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 6, transkrip.

mencantumkan fasilitas Call Center pada aplikasi Yaummi Mobile. Hal ini merupakan usaha yang sangat baik yang dilakukan oleh KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah. Untuk itu, anggota merasa ingin selalu menggunakan layanan aplikasi Yaummi Mobile untuk memenuhi kebutuhan transaksinya. Dan anggota juga tidak merasa kebingungan apabila membutuhkan penjelasan melalui saluran telepon tanpa harus datang langsung ke Customer Service yang ada di kantor.

3) Kesiapan Untuk Merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)

Data mengenai indikator kesiapan untuk merekomendasikan terhadap dimensi kontak aplikasi Yaummi Mobile diperoleh dari Juliana Novitasari bahwa dengan adanya Call Center yang terhubung secara langsung ke petugas KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah ini membuat anggota merasa sangat diperhatikan. Dan hal ini layak untuk direkomendasikan.<sup>71</sup>

Informasi yang serupa juga diperoleh dari Mbak Ika Setianingsih yang juga menyetujui pendapat tersebut. Bahwa KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah sangat mementingkan kepuasan anggota salah satunya dengan mencantumkan fasilitas Call Center pada aplikasi Yaummi Mobile. Hal ini merupakan usaha yang sangat baik yang dilakukan oleh KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah. Untuk itu, anggota merasa ingin merekomendasikan kepada pihak lain karena kinerja dan usaha yang sangat baik yang dilakukan oleh KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah.<sup>72</sup>

---

<sup>71</sup> Juliana Novitasari, wawancara oleh penulis, 10 September, 2021, wawancara 6, transkrip.

<sup>72</sup> Ika Setianingsih, wawancara oleh penulis, 14 September, 2021, wawancara 7, transkrip.

### C. Analisis Data Penelitian

Adapun dari hasil data-data penelitian dapat dianalisis dalam beberapa poin :

#### 1. Analisis Penerapan Kualitas Layanan Aplikasi Yaummi Mobile

Berdasarkan data-data penelitian yang diperoleh peneliti dari pihak-pihak terkait, dapat dianalisis bahwa penerapan kualitas layanan aplikasi Yaummi Mobile secara garis besar telah sesuai dengan teori e-SERVQUAL. Dimana dalam penerapan kualitas layanan online, aplikasi Yaummi Mobile telah melaksanakan dimensi-dimensi kualitas layanan online dengan metode e-SERVQUAL yaitu meliputi efisiensi, reliabilitas, fulfillment, daya tanggap (*responsiveness*), privasi (*security*), dan kontak.

Adapun hasil analisis data penerapan kualitas layanan aplikasi Yaummi Mobile dengan metode e-SERVQUAL memuat poin berikut :

##### a. Efisiensi

Efisiensi yaitu kemampuan aplikasi Yaummi Mobile dalam memberikan kemudahan dan kecepatan anggota untuk mengakses dan mengoperasikan aplikasi. Berdasarkan hasil wawancara peneliti, aplikasi Yaummi Mobile ini mudah dalam pengaksesan maupun penggunaannya.

Dalam menginstall atau mengakses aplikasi Yaummi Mobile, anggota menggunakan link download yang dibagikan oleh Customer Service saat pendaftaran aplikasi. Hal ini mudah dilakukan oleh para anggota. Akan tetapi, terkadang yang menjadi masalah adalah anggota yang berusia tua. Dari hasil wawancara dapat dianalisis bahwa masalah yang sering terjadi dalam pendaftaran aplikasi adalah ketika verifikasi awal. Anggota yang berusia tua kesulitan dalam memasukkan kode OTP yang di dapat dari email. Hal ini dikarenakan anggota yang berusia tua kurang pengetahuan dan pemahaman akan teknologi.

Mengenai kemudahan penggunaan aplikasi, KSPPS Yaummi MAS bersama Mitra Soft Global

mendesain aplikasi Yaummi Mobile dengan fitur dan penggunaan yang mudah dipahami. Sehingga langkah-langkah transaksi mudah dilakukan oleh para anggota.

Sedangkan untuk kecepatan penggunaan, berdasarkan hasil penelitian diperoleh informasi bahwa aplikasi Yaummi Mobile memiliki tingkat kecepatan yang tinggi. Namun hal ini juga dipengaruhi koneksi atau jaringan dari masing-masing *smartphone*. Apabila koneksi kuat maka penggunaan aplikasi Yaummi Mobile juga cepat.

b. Reliabilitas

Yaitu kemampuan fungsional teknis fitur-fitur aplikasi, khususnya sejauh mana aplikasi dapat berfungsi dengan sebagaimana mestinya. Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, penerapan dimensi reliabilitas pada aplikasi Yaummi Mobile belum terpenuhi. Karena terdapat beberapa fitur yang belum dapat difungsikan sesuai dengan fungsinya.

Fitur – fitur aplikasi Yaummi Mobile yang dapat difungsikan sesuai teknisnya yaitu fitur info portofolio, info produk, overbooking, scan QR, pembelian pulsa, dan pembayaran PLN. Sedangkan dua fitur lainnya belum dapat difungsikan sebagaimana mestinya. Dua fitur ini yaitu fitur PDAM dan BPJS. Dua fitur ini belum dapat difungsikan karena belum dilakukan pembaharuan aplikasi.

c. Fulfillment

Dimensi fulfillment ini mencakup akurasi janji layanan yaitu pemenuhan janji transaksi dan permintaan anggota yang mana dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan dimensi fulfillment pada layanan aplikasi Yaummi Mobile ini dapat terpenuhi. Bahkan dimensi ini yang paling dominan dirasakan oleh para anggota. Transaksi anggota pada aplikasi Yaummi Mobile dapat diselesaikan dengan cepat, tepat, dan akurat.

d. Privasi (*Security*)

Dimensi privasi ini berupa jaminan keamanan data anggota baik data pribadi maupun data transaksi. Data anggota tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun dan terjamin keamanannya. Berdasarkan hasil penelitian, dapat dianalisis bahwa penerapan dimensi privasi ini terpenuhi. Karena aplikasi Yaummi Mobile menggunakan sistem keamanan pada servernya. Pada saat verifikasi awal, anggota harus memasukkan kode OTP (*One Time Password*). Setiap anggota memiliki satu nomor anggota. Nomor anggota tersebut yang digunakan untuk melakukan pendaftaran aplikasi Yaummi Mobile. Selain itu, anggota juga dapat membuat kata sandi sendiri untuk login aplikasi Yaummi Mobile. Hal ini merupakan usaha KSPPS Yaummi MAS dalam melindungi data pribadi maupun data transaksi anggota.

e. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Penerapan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pada aplikasi Yaummi Mobile ini ditunjukkan oleh petugas yang mana hal ini adalah Customer Service di semua kantor. Customer Service bertugas untuk melayani pendaftaran dan menanggapi pertanyaan serta membantu anggota ketika terjadi permasalahan operasional penggunaan aplikasi Yaummi Mobile oleh anggota.

Dari hasil observasi dan wawancara, daya tanggap Customer KSPPS Yaummi MAS sangat baik. Customer Service memiliki kemampuan yang baik dalam melayani anggota mulai dari pendaftaran awal sampai penggunaan aplikasi.

f. Kontak

Berdasarkan hasil penelitian dapat dianalisis bahwa penerapan dimensi kontak ini terpenuhi. Penerapan dimensi kontak ini dengan mencantumkan nomor Call Center sebagai fasilitas aplikasi Yaummi Mobile. Call Center ini digunakan sebagai sarana komunikasi para anggota kepada pihak KSPPS Yaummi MAS secara online atau

telepon. Call Center pada aplikasi Yaummi Mobile terdapat tiga nomor aktif. Nomor ini terhubung ke Manajer, Staf IT, dan Admin Pusat.

## 2. Analisis Efektivitas Layanan Aplikasi Yaummi Mobile Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota

Dari data-data penelitian tentang efektivitas layanan aplikasi Yaummi Mobile dalam meningkatkan kepuasan anggota melalui tiga indikator kepuasan anggota menurut Tjiptono yang meliputi : konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*), minat beli atau pakai ulang (*repurchase intention*), dan kesediaan untuk merekomendasikan (*willingness to recommend*). Dapat dianalisis bahwa layanan aplikasi Yaummi Mobile efektif dalam meningkatkan kepuasan anggota. Hal ini dijelaskan dalam poin-poin analisis berikut :

### a. Efisiensi

#### 1) Konfirmasi Harapan (*Confirmation Of Expectation*)

Terkait dengan data indikator konfirmasi harapan terhadap dimensi efisiensi aplikasi Yaummi Mobile dapat dianalisis bahwa dengan dimensi efisiensi yang telah diterapkan ini efektif dalam memenuhi harapan anggota. Karena anggota dapat dengan mudah dan cepat dalam menggunakan aplikasi Yaummi Mobile. Akan tetapi kurang efektif untuk anggota usia tua dikarenakan anggota usia tua merasa kesulitan pada saat verifikasi atau pendaftaran awal ketika memasukkan kode OTP. Hal ini dilatarbelakangi karena kurang paham akan teknologi.

#### 2) Minat Beli / Pakai Ulang (*Repurchase Intention*)

Dari hasil wawancara dapat dianalisis bahwa penerapan dimensi efisiensi ini efektif dalam menarik anggota untuk menggunakan kembali aplikasi Yaummi Mobile. Dengan desain fitur yang mudah dipahami, langkah-langkah transaksi yang mudah, dan kecepatan aplikasi menjadikan anggota merasa puas.

3) Kesiediaan Untuk Merekomendasikan  
(*Willingness to Recommend*)

Dari data penelitian dapat dianalisis bahwa dengan kemudahan aplikasi Yaummi Mobile membuat anggota yakin bahwa aplikasi Yaummi Mobile ini layak untuk direkomendasikan dan dirasakan oleh setiap anggota terutama kalangan muda yang paham teknologi.

b. Reliabilitas

1) Konfirmasi Harapan (*Confirmation Of Expectation*)

Dari hasil penelitian tentang indikator konfirmasi harapan terhadap dimensi reliabilitas pada aplikasi Yaummi Mobile dapat dianalisis bahwa anggota merasa kurang terpenuhi harapannya karena terdapat dua fitur aplikasi yaitu BPJS dan PDAM yang belum dapat difungsikan dengan sebagaimana mestinya. Fitur BPJS dan PDAM seharusnya dapat menjadi fitur yang sangat diminati anggota karena pembayaran PDAM dan BPJS merupakan transaksi rutin setiap bulan.

2) Minat Beli / Pakai Ulang (*Repurchase Intention*)

Berdasarkan hasil penelitian dapat dianalisis, meskipun terdapat dua fitur aplikasi Yaummi Mobile yang belum bisa difungsikan dengan baik yaitu BPJS dan PDAM, tetapi anggota tetap ingin menggunakan ulang aplikasi Yaummi Mobile untuk bertransaksi. Karena fitur dan fasilitas yang lain seperti pembayaran PLN, pembelian pulsa, cek saldo, dan lain-lain masih dapat difungsikan dan tentunya memberikan manfaat serta kemudahan bagi anggota dalam bertransaksi.

3) Kesiediaan Untuk Merekomendasikan  
(*Willingness to Recommend*)

Meskipun terdapat dua fitur aplikasi Yaummi Mobile yang belum bisa difungsikan dengan baik yaitu BPJS dan PDAM, tetapi dengan adanya fitur dan fasilitas lain pada

aplikasi Yaummi Mobile yang sangat bermanfaat bagi anggota membuat anggota bersedia untuk merekomendasikan layanan aplikasi Yaummi Mobile kepada pihak lain.

c. Fulfillment

1) Konfirmasi Harapan (*Confirmation Of Expectation*)

Mengenai data indikator konfirmasi harapan terhadap dimensi fulfillment aplikasi Yaummi Mobile dapat dianalisis bahwa penyelesaian atau pemenuhan transaksi pada aplikasi Yaummi Mobile sesuai dengan apa yang diharapkan oleh anggota. Karena aplikasi Yaummi Mobile mampu menyelesaikan semua transaksi dan permintaan anggota dengan cepat, tepat, dan akurat.

2) Minat Beli / Pakai Ulang (*Repurchase Intention*)

Dari hasil penelitian tentang indikator minat pakai ulang terhadap dimensi fulfillment dapat dianalisis, anggota merasa puas dengan penyelesaian transaksi pada aplikasi Yaummi Mobile yang menjadikan anggota ingin selalu menikmati layanan aplikasi Yaummi Mobile.

3) Kesiediaan Untuk Merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)

Berdasarkan hasil penelitian tentang indikator kesiediaan untuk merekomendasikan terhadap dimensi fulfillment dapat dianalisis, anggota merasa puas dengan penyelesaian transaksi pada aplikasi Yaummi Mobile yang menjadikan anggota merasa aplikasi Yaummi Mobile layak untuk direkomendasikan ke orang lain.

d. Privasi

1) Konfirmasi Harapan (*Confirmation Of Expectation*)

Berdasarkan data mengenai konfirmasi harapan terhadap dimensi privasi aplikasi Yaummi Mobile diperoleh dapat dianalisis bahwa penerapan sistem keamanan data pribadi

dan data anggota yang baik membuat anggota merasa aman untuk bertransaksi melalui aplikasi Yaummi Mobile. Hal ini sudah sesuai dengan ekspektasi anggota.

2) Minat Beli / Pakai Ulang (*Repurchase Intention*)

Dari data penelitian dapat dianalisis, dengan adanya sistem keamanan yang baik, kerahasiaan data pribadi dan data transaksi anggota terlindungi dan aman. Dengan rasa aman yang dirasakan oleh anggota membuat anggota ingin melakukan transaksi lagi menggunakan aplikasi Yaummi Mobile.

3) Kesiediaan Untuk Merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)

Berdasarkan data penelitian dapat dianalisis, dengan adanya sistem keamanan yang baik, kerahasiaan data pribadi dan data transaksi anggota terlindungi dan aman. Dengan rasa aman yang dirasakan oleh anggota membuat anggota bersedia merekomendasikan layanan aplikasi Yaummi Mobile kepada pihak lain.

e. Daya Tanggap

1) Konfirmasi Harapan (*Confirmation Of Expectation*)

Berdasarkan data penelitian dapat dianalisis bahwa terdapat petugas yang melayani pendaftaran dan menangani permasalahan penggunaan aplikasi Yaummi Mobile yaitu Customer Service. Dalam memberikan pelayanan kepada anggota, Customer Service memiliki sifat ramah kepada anggota, memiliki kemampuan yang sangat baik, dan menguasai tentang penggunaan aplikasi Yaummi Mobile. Dan ini sesuai dengan apa yang diharapkan anggota.

2) Minat Beli / Pakai Ulang (*Repurchase Intention*)

Dengan kemampuan Customer Service yang mampu memberikan penjelasan secara detail kepada anggota, sehingga anggota mudah memahami bagaimana prosedur penggunaan

aplikasi Yaummi Mobile. Hal ini membuat anggota merasa tertarik untuk selalu bertransaksi menggunakan layanan aplikasi Yaummi Mobile.

3) Kesiediaan Untuk Merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)

Customer Service sangat mampu dalam memberikan informasi, menanggapi pertanyaan anggota dengan baik, dan sangat menguasai hal-hal yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi Yaummi Mobile. Dengan kemampuan Customer Service tersebut, menjadikan anggota semakin percaya dan tertarik untuk mengajak anggota lain agar dapat merasakan manfaat dari penggunaan aplikasi Yaummi Mobile.

f. Kontak

1) Konfirmasi Harapan (*Confirmation Of Expectation*)

Dari hasil penelitian, dapat dianalisis aplikasi Yaummi Mobile memiliki kontak yang dapat dihubungi ketika anggota mengalami masalah atau memiliki pertanyaan. Kontak ini dicantumkan pada halaman fasilitas aplikasi Yaummi Mobile. Hal ini merupakan suatu usaha yang baik dalam memberikan perhatian dan memuaskan anggota. Penerapan dimensi kontak yang seperti ini adalah yang sesuai dengan ekspektasi anggota.

2) Minat Beli / Pakai Ulang (*Repurchase Intention*)

Dengan adanya Call Center yang terhubung secara langsung ke petugas KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah ini membuat anggota semakin percaya dan puas terhadap layanan aplikasi Yaummi Mobile. Untuk itu, anggota berminat untuk memakai ulang layanan aplikasi Yaummi Mobile untuk memenuhi kebutuhan transaksinya. Selain itu, anggota juga tidak merasa kebingungan apabila membutuhkan penjelasan melalui saluran telepon tanpa harus datang langsung ke Customer Service yang ada di kantor.

3) Kesiediaan Untuk Merekomendasikan  
(*Willingness to Recommend*)

Dengan adanya Call Center yang terhubung secara langsung ke petugas KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah ini membuat anggota merasa sangat diperhatikan. Dan hal ini layak untuk direkomendasikan. Anggota merasa ingin merekomendasikan kepada pihak lain karena kinerja dan penerapan kualitas yang sangat baik yang dilakukan oleh KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah.

