

## ABSTRAK

**Luthfia Khoirunnisa, 1720210150, “Analisis Efektivitas Layanan Aplikasi Yaummi Mobile Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Pati”, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah, 2021.**

Perkembangan teknologi yang semakin pesat secara tidak langsung dapat membantu serta memudahkan aktivitas masyarakat di berbagai sektor. Lembaga Keuangan Mikro Syariah seperti KSPPS juga memiliki peluang besar seiring berkembangnya teknologi saat ini. Salah satu bentuk integrasi teknologi pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah adalah dengan menciptakan layanan online yang dinamakan aplikasi Yaummi Mobile. Aplikasi Yaummi Mobile ini bertujuan untuk memudahkan anggota dalam bertransaksi yang pada tujuan akhirnya adalah untuk meningkatkan kepuasan anggota. Namun, dalam praktiknya terdapat dua fitur aplikasi Yaummi Mobile yang belum bisa difungsikan. Untuk itu penelitian ini bertujuan 1) untuk mengetahui penerapan kualitas layanan aplikasi Yaummi Mobile, 2) untuk mengetahui efektivitas layanan aplikasi Yaummi Mobile dalam meningkatkan kepuasan anggota.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian ini berada di KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Pati. Subyek dalam penelitian ini adalah karyawan KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah dan anggota pengguna aplikasi Yaummi Mobile. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan antara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (*verification*).

Hasil analisis data diperoleh dua temuan penelitian yaitu, 1) Penerapan kualitas layanan aplikasi Yaummi Mobile secara keseluruhan telah sesuai dengan teori kualitas layanan online dengan metode e-servqual akan tetapi terdapat dua dimensi yang kurang terpenuhi secara maksimal yaitu dimensi efisiensi dan reliabilitas. 2) Layanan Aplikasi Yaummi Mobile efektif dalam meningkatkan kepuasan anggota. Karena meskipun terdapat dua dimensi yang kurang terpenuhi, akan tetapi secara keseluruhan dimensi-dimensi tersebut lebih banyak terpenuhi dan sesuai dengan harapan anggota, anggota berminat untuk menggunakan ulang aplikasi Yaummi Mobile, dan anggota berminat untuk merekomendasikan aplikasi Yaummi Mobile kepada pihak lain.

**Kata Kunci : Efektivitas, Yaummi Mobile, Layanan, Kepuasan**