

BIODATA MAHASISWA

Nama : Nuryani Afifah

Tempat tanggal lahir : Jepara, 15 September 1998

Fakultas / Prodi : Fakultas Syari'ah dan Hukum / Perbankan Syari'ah

NIM : 161420000059

Semester : VII

Alamat : Karanggondag Rt 05 Rw 02, Kecamatan Mlonggo,
Kabupaten Jepara

No. HP : 089653449072

Email : nuryaniafifah15@gmail.com

Pendidikan : TK. TA. Karanggondang 1
MI Darul Huda II Karanggondang
Mts Mathalibul Huda Mlonggo
MA Mathalibul Huda Mlonggo
UNISNU Jepara

LAMPIRAN – LAMPIRAN

A. LAMPIRAN I

1. Wawancara Kepada Manajer KSPPS Guna Lestari Jaya
 - a. Bagaimana dengan pelayanan yang diberikan kepada anggota , apakah sudah sesuai dengan visi dan misi belum?
 - b. Bagaimana standar pengukuran kualitas yang dipakai dalam proses pelayanan kepada anggota?
 - c. Bagaimana kualitas SDM yang ada di KSPPS Guna Lestari Jaya cabang Tahunan?
 - d. Apakah ada perbaikan – perbaikan yang dilakukan KSPPS Guna Lestari Jaya untuk manajemen organisasinya? Bagaimana bentuk perbaikannya?
 - e. Apakah ada perbaikan – perbaikan yang dilakukan untuk produk simpanan dan pembiayaan?
 - f. Dalam jangka panjang, apakah ada harapan atau keinginan dari KSPPS Guna Lestari Jaya untuk memperbaiki sistem manajemen organisasi? Bagaimanan harapan dan keinginannya?
2. Wawancara Kepada Kepala Cabang dan Karyawan KSPPS Guna Lestari Jaya cabang Tahunan
 - a. Bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan KSPPS Guna Lestari Jaya cabang Tahunan dalam memberikan pelayanan kepada anggota atau masyarakat?
 - b. Bagaimana proses transaksi yang dilakukan oleh karyawan KSPPS Guna Lestari Jaya cabang Tahunan kepada anggota?

- c. Jika ada persoalan terhadap pelayanan kepada anggota, apakah ada keterlibatan karyawan yang ada di cabang Tahunan? Bagaimana mekanisme menanganinya?
- d. Apakah ada sarana prasarana yang mendukung dalam pelayanan yang dilakukan di cabang Tahunan ini?
- e. Apakah ada upaya untuk melakukan perbaikan – perbaikan dalam proses pelayanan yang ada di cabang Tahunan?

3. Wawancara Kepada Anggota

- a. Bagaimana menurut Bapak / Ibu dengan pelayanan yang diberikan karyawan KSPPS Guna Lestari cabang Tahunan kepada anggotanya?
- b. Menurut Bapak / Ibu apakah karyawan sudah memberikan pelayanan baik bagi anggotanya? Dan bagaimanakah cara karyawan dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya?
- c. Apakah Bapak / Ibu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan KSPPS Guna Lestari Jaya cabang Tahunan ini? Jika puas atau kurang puas bisa dijelaskan?
- d. Menurut Bapak / Ibu apakah perlu adanya peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh KSPPS Guna Lestari Jaya? Jika ada bagaimana yang peningkatan yang diinginkan oleh anggota?
- e. Menurut Bapak / Ibu apakah ada kekurangan dari pelayanan yang diberikan kepada anggotanya? Kalau ada dalam bentuk apa?
- f. Menurut Bapak / Ibu apakah ada saran yang untuk KSPPS Guna Lestari Jaya, untuk menguatkan pelayanan keuangannya.

B. LAMPIRAN II



KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH
"GUNA LESTARI JAYA"
 Badan Hukum No. 518/13/279/BH/PAD/XIV.10/II/2016 Tanggal 10 Maret 2016
 Wonosari RT.01 RW.05 Tahunan Jepara 59427, HP. 082138904817
 E-mail: bmtgunalestari@gmail.com
 E-mail: bmtgunalestari@gmail.com



No : 041/K.10/GLJ-P/V/2020
 Hal : Surat Keterangan Penelitian
 Lamp : -

Kepada Yth,
 Dekan Fakultas Syaria;ah dan Hukum Unisnu
 di
 Jepara

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan surat ini kami menerangkan bahwa :

Nama : Nuryani Afifah
 NIM : 161420000059
 Jurusan : Syari'ah dan Hukum UNISNU Jepara
 Judul skripsi : IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)
 DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN JASA
 MASYARAKAT PADA KSPPS GUNA LESTARI JAYA CABANG
 TAHUNAN TAHUN 2019

Telah selesai melakukan Penelitian di KSPPS GUNA LESTARI JAYA JEPARA dengan baik.

Demikian surat pemberitahuan ini kami sampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Jepara, 04 Mei 2020
 KSPPS Guna Lestari Jaya

 ANITA KURNIASARI, SKM
 Kantor General Manager

