

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT
KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP PENGGUNAAN JASA
KOPERASI (STUDI KASUS KOPERASI SIMPAN PINJAM KOZERO
KAMPUNG LOSUNG PADANG SIDEMPUAN SUMATERA UTARA)**

Halimah Tussa'diah

IAI Diniyyah Pekanbaru

halimahborupulungan56@gmail.com

Nurse Fatimah Mz

IAI Diniyyah Pekanbaru

nursefatimah.nf@gmail.com

Received : 04 September 2025

Accepted : 07 September 2025

Published : 24 November 2025

Abstract

Cooperatives are one of the business entities that help many rural communities with middle to lower economic levels. The existence of cooperatives is able to help people provide business capital with easier procedures compared to other financial institutions. This research aims to determine the influence of trust and service quality on cooperative member satisfaction. The population in this study was 42 people, using a saturated sample, namely using the entire population. The data collection method uses a questionnaire. The data analysis method used is multiple linear regression because it uses two independent variables, namely trust and service quality. The results of this research show that the trust variable has no significant effect on cooperative member satisfaction, this can be seen from the partial test results, namely 0.780 with a significance of <0.05 . Meanwhile, the service quality variable has a significant effect on member satisfaction, this is proven by partial test results of $0.041 < 0.05$. With the regression equation $Y = 21,920 + (0,042)X_1 + 0.377X_2 + e$

Keywords: Trust, Service Quality, Member Satisfaction

Abstrak

Koperasi merupakan salah satu badan usaha yang banyak membantu masyarakat dipedesaan yang memiliki perekonomian menengah kebawah. Adanya koperasi mampu membantu masyarakat untuk memberikan modal usaha dengan prosedur yang lebih mudah dibandingkan dengan lembaga keuangan yang lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 42 orang, dengan menggunakan sampel jenuh yaitu dengan menggunakan seluruh jumlah populasi. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dikarenakan menggunakan dua variabel independen, yaitu kepercayaan dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi, hal ini dapat dilihat dari hasil uji secara parsial yaitu sebesar 0,780 dengan signifikansi $< 0,05$. Sedangkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, hal ini

dibuktikan dengan hasil uji secara parsial sebesar $0,041 < 0,05$. Dengan persamaan regresi $\hat{Y} = 21.920 + (0,042)X_1 + 0,377X_2 + e$

Kata Kunci : Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota

PENDAHULUAN

Seiring berjalannya waktu, persaingan antar lembaga keuangan semakin ketat, dan terdapat berbagai jenis lembaga keuangan, seperti koperasi yang memiliki banyak cabang di berbagai tempat. Untuk itu lembaga keuangan perlu mempertahankan anggotanya agar tidak bergantung pada lembaga keuangan lain. Anggota koperasi harus mengetahui layanan apa saja yang kurang di lembaga keuangan mereka, karena kualitas layanan mempunyai dampak besar terhadap kemajuan dan kepuasan anggota. Koperasi harus mampu mencerminkan nilai-nilai inti sehingga dapat menjadi wadah usaha bersama dan tanggap terhadap kebutuhan dan keinginan anggotanya. Untuk itu, koperasi harus mampu berkembang menjadi koperasi yang berwawasan ekonomi, mandiri, kuat, dan sehat di tingkat nasional dan global (Defy et al., 2021).

Perkembangan dan pertumbuhan koperasi sampai saat ini belum sepenuhnya memperjelas bentuk dan peranannya. Sejauh ini, sektor swasta masih mendominasi sektor perekonomian di Indonesia, dan kontribusi sektor koperasi terhadap perekonomian Indonesia berada pada peringkat terakhir. Oleh karena itu, untuk meningkatkan dan memperkuat perekonomian nasional, koperasi harus berupaya semaksimal mungkin untuk mencapai kinerja usaha yang kuat dan efisien. Hanya dengan cara itulah koperasi dapat menjalankan perekonomian nasional sebagai basis kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian menyatakan: "Koperasi adalah suatu organisasi ekonomi yang terdiri dari perseorangan atau badan hukum koperasi yang kegiatannya didasarkan pada suatu gerakan ekonomi berdasarkan asas koperasi dan asas kekeluargaan". Konsep yang diperkenalkan ini bertujuan untuk mewakili kepentingan ekonomi kelompok yang dianggap kelompok ekonomi lemah. Kelompok ekonomi ini biasanya berasal dari masyarakat kelas menengah ke bawah. Keberadaan koperasi memang merupakan sebuah fenomena tersendiri karena belum ada organisasi lain yang sebanding yang dapat menandinginya, namun pada saat yang sama diharapkan dapat menyeimbangkan pilar-pilar perekonomian lainnya. Pada umumnya koperasi juga memerlukan alat untuk mengetahui kinerja keuangan koperasi agar pengurus koperasi dapat melaksanakan

tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai dengan tujuan umum koperasi (Tolong et al., 2020).

Tujuan dari perkumpulan simpan pinjam adalah agar masyarakat dapat menabung bersama perkumpulan tersebut dan memberikan pinjaman kepada perkumpulan tersebut dengan suku bunga rendah. Bedanya dengan bank adalah bank menawarkan pinjaman tunai dengan suku bunga yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan koperasi. Pemberian pinjaman dan penyaluran dana merupakan kegiatan usaha yang sebagian besar merupakan kegiatan koperasi. Sebagai salah satu pelaku perekonomian masyarakat, koperasi bersaing untuk mendapatkan pengguna jasa dan menjaga loyalitas pengguna jasa. Oleh karena itu, koperasi memerlukan layanan yang menjadi kunci kesuksesan koperasi tersebut. Sebagai lembaga keuangan non bank yang menyediakan jasa keuangan, koperasi mampu menawarkan keunggulan produknya secara kompetitif sehingga nasabah dapat membangkitkan minat dan kepercayaan diri untuk menginvestasikan dananya pada koperasi. Keunggulan produk koperasi harus dibarengi dengan pelayanan kelas satu. Layanan kerjasama yang sangat baik mendorong investasi pelanggan. Pelayanan yang baik menciptakan kepuasan pelanggan dan mendorong pelanggan untuk tetap menggunakan jasa koperasi (Walsyukurniat Zendrato., 2022)

Koperasi simpan pinjam Kozero merupakan salah satu koperasi yang berada di kota Padang Sidempuan yang anggotanya menyebar diberbagai daerah. Penelitian ini mencakup tentang faktor apa saja yang menjadi tingkat kepuasan anggota koperasi simpan pinjam Kozero, baik secara pelayanan, kepercayaan, lingkungan, dan lain sebagainya. Karena hal ini dapat mempengaruhi anggota koperasi. Secara umum, kualitas pelayanan pada hampir seluruh koperasi di Indonesia dinilai masih buruk dan sudah berlangsung lama. Oleh karena itu, permasalahan ini perlu diatasi oleh dunia usaha dan institusi lainnya untuk mengubah citra buruk tersebut menjadi baik. Seperti yang kita ketahui, masalah adalah keadaan dimana segala sesuatunya tidak berjalan sesuai harapan. Koperasi juga menyadari bahwa kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam menciptakan kepuasan anggota. Selain kualitas pelayanan, faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota adalah ketersediaan fasilitas yang disediakan (Maruli et al., 2022).

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan Anggota

Menurut Oliver (2019) mendefenisikan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan menurut Anderson dan Fornell kepuasan adalah keseluruhan evaluasi kinerja berdasarkan semua pengalaman sebelumnya dengan perusahaan (Moh Nasuka., 2022). Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota merupakan tingkat perasaan anggota koperasi yang muncul setelah membandingkan hasil kinerja yang diterima dengan harapannya.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota adalah kepercayaan, dan kualitas pelayanan. Kepercayaan merupakan kesediaan perusahaan untuk mengandalkan mitra bisnisnya. Lembaga keuangan khususnya koperasi sebagai lembaga keuangan non bank merupakan bentuk usaha yang bertumpu pada kepercayaan para anggotanya agar dapat bertahan dan berkembang demi kepentingan para anggotanya. Faktor kedua adalah kualitas pelayanan yaitu keadaan dinamis dari produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Jika kedua faktor ini berjalan dengan baik, maka akan berdampak positif terhadap kepuasan anggota (Putu et al., 2021)

Koperasi

Pengertian koperasi berdasarkan UU No. 12 Tahun 1967 tentang Pokok- pokok Perkoperasian, “ Koperasi di Indonesia adalah koperasi yang bersifat sosial yang terdiri dari perseorangan atau badan hukum koperasi yang membentuk struktur perekonomian sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan.” Sedangkan Menurut Hatta sebagai bapak koperasi, beliau mengartikan koperasi secara lebih sederhana, Beliau mengatakan bahwa koperasi merupakan upaya kolektif untuk meningkatkan kehidupan perekonomian berdasarkan gotong royong. Semangat tolong-menolong ini didorong oleh keinginan untuk melayani sahabat dengan prinsip “ satu untuk semua, semua untuk satu (Gusti Ayu.,2022). Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa koperasi adalah kumpulan orang-orang atau badan hukum yang memiliki tujuan untuk saling membantu menyejahterakan masyarakat berdasarkan asas kekeluargaan.

HIPOTESIS

Hipotesis dalam penelitian ini ialah jawaban sementara dari permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Jika hasil hipotesis adalah hipotesis nol (H_0), maka tidak terdapat hubungan antara kepercayaan dan pelayanan dengan kepuasan anggota koperasi.
2. Jika hasil hipotesis adalah hipotesis alternatif (H_a), maka terdapat hubungan antara kepercayaan dan pelayanan dengan kepuasan anggota koperasi

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi. Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda karena dalam penelitian ini terdapat dua variabel independent (X) yaitu kepercayaan dan kualitas pelayan dan variabel dependent (Y) yaitu kepuasan anggota.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu keseluruhan anggota koperasi simpan pinjam Kozero. Pada penelitian ini ditetapkan bahwa jumlah sampel sebanyak 42 orang.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada anggota koperasi sebagai responden dalam penelitian ini untuk mengukur persepsi menggunakan skala likert. Pernyataan dalam kuesioner ini dibuat menggunakan skala likert 1-5 untuk mewakili nilai dari pendapat responden.

Analisis Data

Dalam penelitian ini, terdapat empat jenis dalam menganalisis data, yaitu:

1. Uji instrumen penelitian dengan melakukan uji validitas data dan reliabilitas data untuk mengetahui apakah pernyataan dalam kuesioner yang dibagikan terhadap responden dapat digunakan dan menghasilkan hasil yang akurat dapat dipercaya.
2. Uji asumsi klasik, yang terdiri dari uji normalitas dengan signifikansi $> 0,05$, uji multikolonieritas dengan nilai signifikansi tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , uji heteroskedastisitas dengan nilai signifikansi $> 0,05$, dan uji lineritas dengan nilai signifikansi $> 0,05$.
3. Uji hipotesis, yang terdiri dari uji F (simultan) dengan nilai signifikansi $< 0,05$, uji T (parsial) dengan nilai signifikansi $< 0,05$, dan koefisien determinasi (R^2)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini tingkat signifikansi suatu pernyataan dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel dengan tingkat signifikansi 0,05. Untuk mengetahui nilai r tabel, peneliti dapat melihat jumlah responden terlebih dahulu. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 42 orang, maka nilai r tabel yang diambil berdasarkan rumus $df = n - 2$ adalah $df = 42 - 2 = 40$ dan $\alpha = 0,05$ dapat r tabel sebesar 0,3044. Sedangkan uji reliabel digunakan untuk mengukur sebuah kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten dari waktu ke waktu. Sebuah variabel dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,7. Hasil uji validitas dan reabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas
Kepercayaan (X1)**

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel (5 %)	Keterangan
Kepercayaan (X1)	X1.1	0,611	0,3044	Valid
	X1.2	0,512	0,3044	Valid
	X1.3	0,467	0,3044	Valid
	X1.4	0,593	0,3044	Valid
	X1.5	0,430	0,3044	Valid
	X1.6	0,564	0,3044	Valid
	X1.7	0,680	0,3044	Valid
	X1.8	0,773	0,3044	Valid

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, (2024)

**Tabel 2 Hasil Uji Validitas
Kualitas Pelayanan**

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel (5 %)	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,587	0,3044	Valid
	X2.2	0,605	0,3044	Valid
	X2.3	0,660	0,3044	Valid
	X2.4	0,732	0,3044	Valid
	X2.5	0,560	0,3044	Valid
	X2.6	0,630	0,3044	Valid
	X2.7	0,591	0,3044	Valid

	X2.8	0,490	0,3044	Valid
--	------	-------	--------	-------

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, (2024)

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

Kepuasan Anggota

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel (5 %)	Keterangan
Kepuasan Anggota (Y)	Y.1	0,771	0,3044	Valid
	Y.2	0,358	0,3044	Valid
	Y.3	0,638	0,3044	Valid
	Y.4	0,462	0,3044	Valid
	Y.5	0,690	0,3044	Valid
	Y.6	0,458	0,3044	Valid
	Y.7	0,602	0,3044	Valid
	Y.8	0,590	0,3044	Valid

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, (2024)

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
Kepercayaan	0,722	0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,753	0,70	Reliabel
Kepuasan Anggota	0,712	0,70	Reliabel

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, (2024)

2. Uji asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 5 berikut:

Tabel 5
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.63896098
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.082
	Negative	-.111
Test Statistic		.111
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : Hasil Output SPSS, (2024)

Berdasarkan hasil SPSS pada tabel 5 diketahui bahwa nilai normalitas yang diperoleh yaitu sebesar $0,200 > 0,05$, maka uji normalitas dalam penelitian ini terpenuhi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 6 berikut:

Tabel 6

Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.952	3.068		.962	.342
X1	-.038	.083	-.082	-.460	.648
X2	.015	.098	.027	.148	.883

a. Dependent Variable: UJI_HETE

Berdasarkan tabel 6 diatas diketahui bahwa nilai signifikansi yang diperoleh telah memenuhi uji heteroskedastisitas karena hasil yang diperoleh lebih besar dari 0,05 yaitu dengan nilai X1 $0,648 > 0,05$, dan nilai X2 sebesar $0,883 > 0,05$.

c. Uji Multikolonieritas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 7 berikut:

Tabel 7 hasil Uji Multikolonieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	21.920	5.568		3.937	.000	10.658	33.183					
X1	-.042	.150	-.048	-.282	.780	-.345	.261	.113	-.045	-.042	.797	1.254
X2	.377	.178	.356	2.112	.041	.016	.738	.335	.320	.318	.797	1.254

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 7 diatas diketahui bahwa nilai tolerance lebih besar dari 0,10 yaitu 0,797 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yaitu 1,254 sehingga dapat disimpulkan bahwa uji multikolonieritas dalam penelitian ini telah terpenuhi.

d. Uji Linearitas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 8 berikut:

Tabel 8 hasil Uji Linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y* X1	Between Groups	(Combined) Linearity	82.452	12	6.871	.831	.620
		Deviation from Linearity	4.107	1	4.107	.497	.487
			78.346	11	7.122	.861	.585
	Within Groups		239.833	29	8.270		
Total			322.286	41			

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y* X2	Between Groups	(Combined) Linearity	81.219	10	8.122	1.044	.432
		Deviation from Linearity	36.175	1	36.175	4.652	.039
			45.044	9	5.005	.644	.751
	Within Groups		241.067	31	7.776		
Total			322.286	41			

Berdasarkan tabel 8 diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji linearitas variabel kepercayaan (X1) berdasarkan hasil output SPSS sebesar $0,585 > 0,05$. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan (X1) ada hubungan secara signifikan dengan kepuasan anggota (Y). Dan hasil uji lineritas dari variabel kualitas pelayanan (X2) adalah sebesar $0,751 > 0,05$. Dengan begitu dapat disimpulkan juga bahwa variabel kualitas pelayanan(X2) ada hubungannya signifikan dengan variabel Kepuasan Anggota (Y)

3. Uji hipotesis**a. Uji F**

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 9 berikut:

Tabel 9 hasil Uji F**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.082	2	11.541	6.092	.008 ^b
	Residual	43.572	23	1.894		
	Total	66.654	25			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan tabel 9 diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji F sebesar $0,008 < 0,05$ maka dalam penelitian ini setelah melakukan outlier dapat disimpulkan bahwa uji F telah terpenuhi.

b. Uji T

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 10 berikut:

Tabel 10 hasil Uji T**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	21.920	5.568		3.937	.000	10.658	33.183					
X1	-.042	.150	-.048	-.282	.780	-.345	.261	.113	-.045	-.042	.797	1.254
X2	.377	.178	.356	2.112	.041	.016	.738	.335	.320	.318	.797	1.254

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 10 diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji t berdasarkan variabel X1 dinyatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y karena tidak terpenuhinya signifikansi yang telah ditentukan dengan nilai signifikansi $0,780 > 0,05$, sedangkan variabel X2 dinyatakan signifikan karena syaratnya terpenuhi yaitu dengan nilai signifikansi $0,041 < 0,05$.

c. Koefisien Determinasi

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 11 berikut:

Tabel 11 hasil Uji R2**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					F	Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. Change		
1	.588 ^a	.346	.289	1.376	.346	6.092	2	23	.008		1.671

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 11 diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji koefisien determinasi variabel X1 dan X2 berpengaruh terhadap Y sebesar 34,5 %, sedangkan 65,5 % lagi dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak disebutkan oleh peneliti.

KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian dan menganalisis data, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara simultan variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan.
2. Secara parsial variabel kepercayaan (X1) tidak berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan anggota koperasi simpan pinjam Kozero, yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,780, dimana jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 tidak dinyatakan berpengaruh. Dalam hal ini, hasil dari variabel kepercayaan (X1) lebih besar dari pada 0,05 sehingga dinyatakan tidak berpengaruh.
3. Adapun variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan anggota sehingga bisa membantu menaikkan minat masyarakat untuk menjadi anggota koperasi simpan pinjam Kozero, hal ini ditandai dengan hasil nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X2) yaitu sebesar 0,041. Variabel ini dinyatakan berpengaruh dikarenakan hasil uji t nya lebih kecil daripada 0,05.
4. Pengaruh variabel kepercayaan dan variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota dapat dilihat pada nilai R Square yaitu sebesar 34,6 %.

DAFTAR PUSTAKA

- Maruli, Elia, dkk. 2022. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor, Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan.
- Nasuka, Moh. 2022. Membangun Kepuasan Pelanggan Bank Syariah Pendekatan Konsep Islamic Marketing, Jawa Barat: Goresan Pena
- Purnamawati, I Gusti Ayu. 2022. Akuntansi Koperasi & UMKM Teori dan Praktik, Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Simatupang, Aisyah Defy R dan Sri Deti. 2021. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Persaudaraan Harmonis Syariah Bonang Tangerang Banten, Journal of Islamic Economics, Business and finance
- Tolong, Adrianus, dkk. 2020. Analisis Kinerja Keuangan Koperasi Simpan Pinjam Pada Koperasi Suka Damai, Jambura Economic Education Journal
- Utami, Ni Putu Eka Wahyu dan Puja, I Made Suasti. 2020. Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar, Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia
- Zendrato, Walsyukurniat. 2022. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di CU.Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (Ksp3) Amandraya, Jurnal Pendidikan Ekonomi