

**PENGARUH CITRA KOPERASI, KEPERCAYAAN,
DAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTADI KSPPS MAJU BERSAMA GONDANG
WONOPRINGGO (Studi Kasus Anggota KSPPS Maju
Bersama Gondang Wonopringgo)**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

RIKY IQBAL MAULANA

NIM 4219101

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN

2024

**PENGARUH CITRA KOPERASI, KEPERCAYAAN,
DAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA DI KSPPS MAJU BERSAMA GONDANG
WONOPRINGGO (Studi Kasus Anggota KSPPS Maju
Bersama Gondang Wonopringgo)**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

RIKY IQBAL MAULANA

NIM. 4219101

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Riky Iqbal Maulana**
NIM : **4219101**
Judul Skripsi : **Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan, dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS Maju Bersama Gondang Kecamatan Wonopringgo (Studi Kasus Anggota KSPPS Maju Bersama Gondang di Kecamatan Wonopringgo)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penullis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 30 Juni 2024

Yang Menyatakan.



Riky Iqbal Maulana

NIM. 4219101

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Riky Iqbal Maulana

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr.

Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara:

Nama : **Riky Iqbal Maulana**

NIM : **4219101**

Judul Skripsi : **Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan, dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Maju Bersama Gondang Wonopringgo (Anggota KSPPS Maju Bersama Gondang Wonopringgo)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 30 Juni 2024

Pembimbing.



Jilma Dewi Ayu Ningtyas, M.Si.

NIP. 199101092020122016



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Pahlawan KM. 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara:

Nama : **Riky Iqbal Maulana**
NIM : **4219101**
Judul : **Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS Maju Bersama Gondang Wonopringgo**

Telah diujikan pada hari Senin, tanggal 22 Juli 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji

Penguji I

M. Shulthoni, MA., M.S.I, Ph.D
NIP. 19750706 200801 1 016

Penguji II

Rohmad Abidin, M.Kom
NIP. 1988010620201221006

Pekalongan, 25 Juli 2024

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

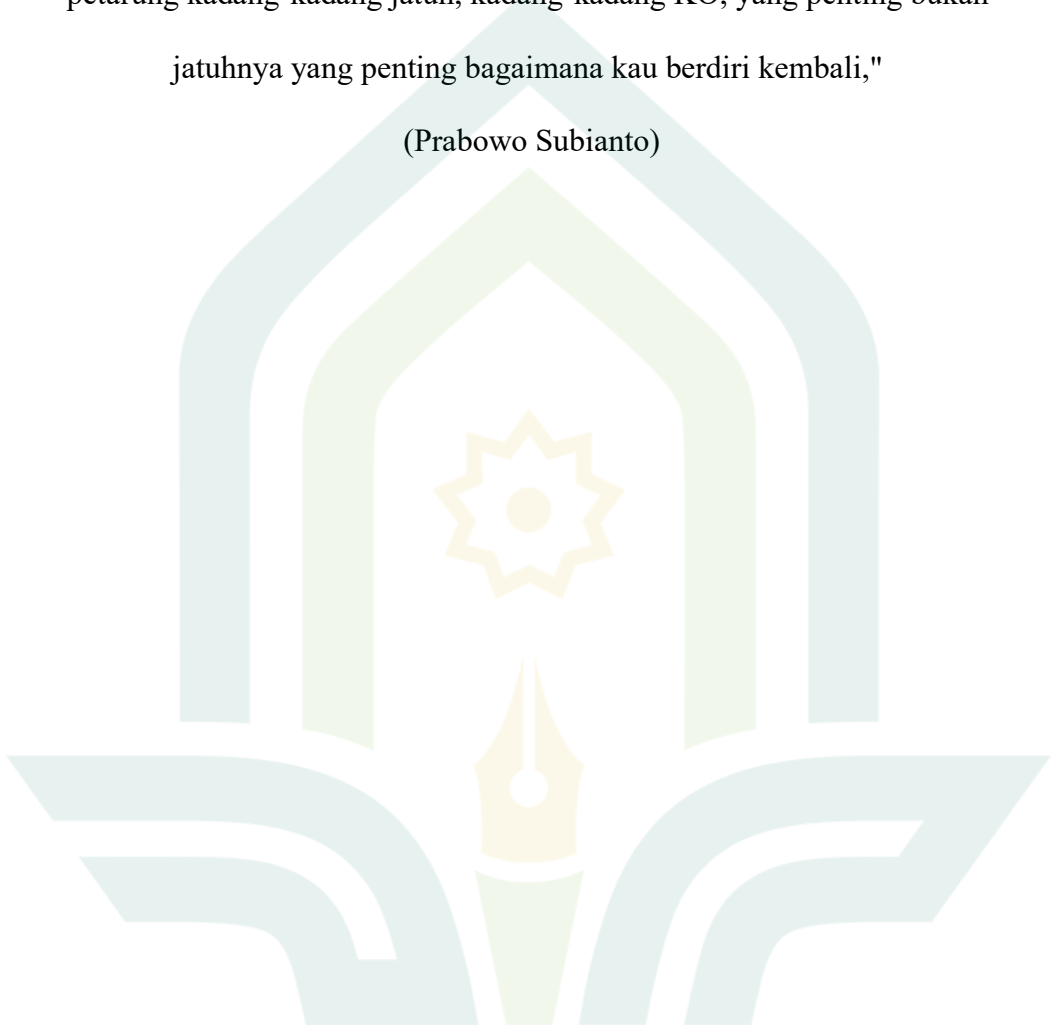


Prof. Dr. H. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 197502201999032001

MOTTO

"Kau mungkin kalah, kalau kau kalah jangan mengakui kau kalah,
anggap saja kemenangan yang tertunda, kalau kau jatuh itu biasa,
petarung kadang-kadang jatuh, kadang-kadang KO, yang penting bukan
jatuhnya yang penting bagaimana kau berdiri kembali,"

(Prabowo Subianto)



PERSEMBAHAN

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materiil maupun non materiil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan skripsi ini:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Tasjari dan Almarhumah Ibu Khikmah yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta doa dan senantiasa sabar dalam menuntun dan menghadapi putranya.
2. Ibu Siti Rusdah yang selalu tidak ada hentinya untuk memberikan dukungan, motivasi bagi peneliti dalam menyelesaikan pendidikan ini.
3. Kakak kandung saya, Fakhrol Fauzi dan Adik kandung saya Azril Riffa Ananda yang selama ini memberikan perhatian, dukungan dan motivasi bagi peneliti dalam menyelesaikan pendidikan sarjana.
4. Almamater saya Program Studi Ekonomi Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Pengurus & Pengelola KSPPS Maju Bersama Gondang Pak Nabhan, Mba Ikromah, Mba Ayu, Mba Ella, dan Mas Dion yang selalu memberi masukan, motivasi, dan semangat bagi peneliti dalam menyelesaikan pendidikan sarjana.

6. Rayon Ekonomi Bisnis Islam dan Komisariat Ki Ageng Ganjur UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah menjadi wadah bagi peneliti dalam berorganisasi di kampus.
7. Sahabat saya sobat mahasiswa tingkat akhir dan sobat Yoi, Imam, Wahyu, Tito, Mustofa, Ilham, Ghulam, Reza, dan Beta yang selama ini sama-sama merasakan pahit manisnya perkuliahan dari awal semester, dan yang selalu memberikan bantuan, motivasi, maupun semangat, untuk mendapatkan gelar S.E.
8. Teman-teman KKN Desa Domiyang yang selalu support, dan memberi masukan saran dalam menyelesaikan pendidikan sarjana.
9. Kepada penghuni grup Whatsapp Bapack-Bapack RT 16 RW 06 , yang menjadi wadah perkumpulan untuk bertukar pikiran selama saya mulai kuliah.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung dan mendoakan.
11. Dan tak lupa teruntuk diri saya sendiri, yang sudah bertahan, berjuang, dan terus tumbuh dalam menghadapi kehidupan sampai bisa sampai dititik ini.

ABSTRAK

RIKY IQBAL MAULANA, Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan, dan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Maju Bersama Gondang Wonopringgo (Studi Kasus Anggota KSPPS Maju Bersama Gondang Kecamatan Wonopringgo).

Lembaga keuangan Syariah seiring perkembangan zaman semakin berkembang pesat, dan menciptakan daya saing antara lembaga keuangan bank maupun non-bank, berbagai cara dalam menghadapi daya saing tersebut, diantaranya dengan meningkatkan pelayanan, kepercayaan dan promosi, berlomba loba untuk meningkatkan kepuasan, loyalitas nasabah/anggota. Hal ini diterapkan di berbagai lembaga keuangan bank/non-bank, seperti contohnya KSPPS Maju Bersama Gondang yang mengalami perkembangan positif. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 90 responden dengan teknik *Accidental Sampling* yang sumber datanya adalah data primer dengan menggunakan rumus *slovin*. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang diolah menggunakan SPSS versi 26. Dalam penelitian teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan Citra Koperasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota di KSPPS Maju Bersama Gondang. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS Maju Bersama Gondang. Pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS Maju Bersama Gondang dan citra koperasi, kepercayaan, dan pelayanan prima berpengaruh secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota di KSPPS Maju Bersama Gondang Wonopringgo.

Kata Kunci : Citra Koperasi, Kepercayaan, Pelayanan Prima dan Kepuasan Anggota

ABSTRACT

RIKY IQBAL MAULANA, The Influence of Cooperative Image, Trust, and Excellent Service on Member Satisfaction of the Savings and Loans Cooperative and Sharia Financing Maju Bersama Gondang Wonopringgo (Case Study of KSPPS Maju Bersama Gondang Members, Wonopringgo District

Sharia financial institutions are developing rapidly along with the times, and creating competitiveness between bank and non-bank financial institutions, various ways to deal with this competitiveness, including by improving service, trust and promotion, competing to increase customer satisfaction and loyalty. This is applied in various bank/non-bank financial institutions, such as KSPPS Maju Bersama Gondang which has experienced positive developments. This research is a field research using a quantitative research approach. The number of samples used in this study was 90 respondents using the Accidental Sampling technique whose data source was primary data using the slovin formula. The data analysis used was a multiple linear regression analysis processed using SPSS version 26. In the research, data collection techniques use questionnaires and documentation

The results of the study showed that the Cooperative Image had no effect on member satisfaction at KSPPS Maju Bersama Gondang. Trust has a positive and significant effect on the satisfaction of KSPPS Maju Bersama Gondang members. Excellent service has a positive and significant effect on the satisfaction of members of KSPPS Maju Bersama Gondang and the image of cooperatives, trust, and excellent service have a positive effect on member satisfaction at KSPPS Maju Bersama Gondang Wonopringgo.

Keywords: Cooperative Image, Trust, Excellent Service and Member Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena berkah dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. M. Shultoni, MA., M.S.I, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Jilma Dewi Ayu Ningtyas, M.Si. , selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Marlina, M.Pd. , selaku Dosen Penasihat Akademik (DPA)
6. Seluruh dosen dan jajaran staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah membantu penulis selama melakukan studi.
7. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
8. Dan semua pihak yang terlibat, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang membantu sehingga terselesaikannya skripsi ini.

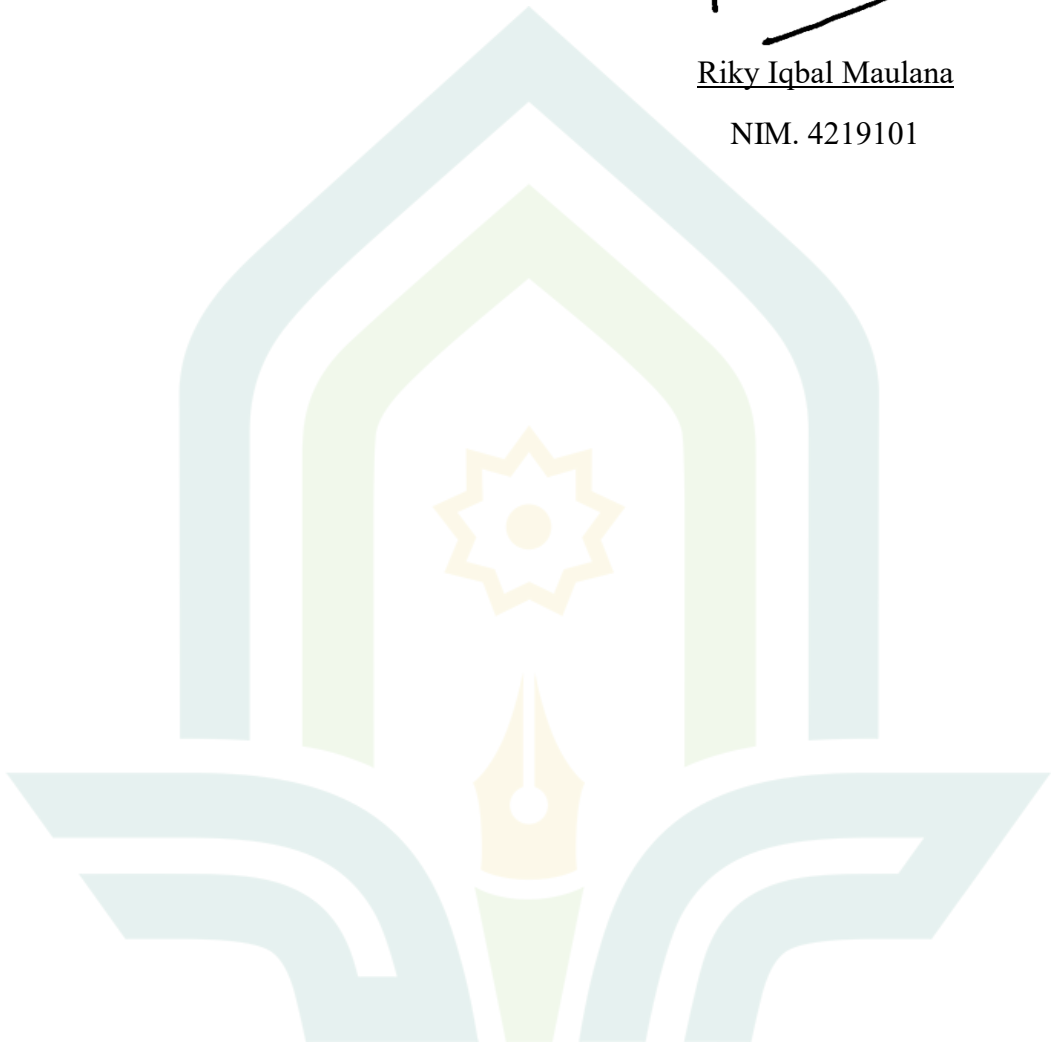
Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 30 Juni 2024



Riky Iqbal Maulana

NIM. 4219101



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
TRANSLITERASI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat	8
E. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Telaah Pustaka	16
C. Kerangka Berpikir.....	23
D. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Pendekatan Penelitian	28

C.	<i>Setting</i> Penelitian	28
D.	Populasi dan Sampel	28
E.	Variabel Penelitian.....	30
F.	Sumber Data	32
G.	Teknik Pengumpulan Data.....	33
H.	Metode Analisis Data.....	33
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		39
A.	Gambaran Umum.....	39
1.	Profil KSPPS Maju Bersama Gondang.....	39
a.	Visi, misi dan tujuan KSPPS Maju Bersama Gondang	40
2.	Struktur organisasi KSPPS Maju Bersama Gondang.....	40
	40
a.	Format organisasi KSPPS Maju Bersama Gondang	41
b.	Produk atau Jasa KSPPS Maju Bersama Gondang	42
B.	Deskripsi Data.....	45
C.	Deskripsi Responden	45
D.	Analisis Data	47
1.	Uji Instrumen.....	47
2.	Uji Asumsi Klasik	51
3.	Analisis Regresi Linier Berganda	55
4.	Uji Hipotesis.....	57
E.	Pembahasan Hasil Analisis	61
BAB V PENUTUP		65
A.	Kesimpulan	65
B.	Batasan Masalah	65
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		I

TRANSLITERASI

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	a
ـِ	Kasrah	I	i
ـُ	Dammah	U	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	Fathah dan ya	ai	a dan u
...وَ	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سُئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa

- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...إ...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
إ...ي	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و...ؤ	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūl

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/
al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birru

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khužu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ / Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ عَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī`an/
Lillāhil-amru jamī`an

J. Tajwid

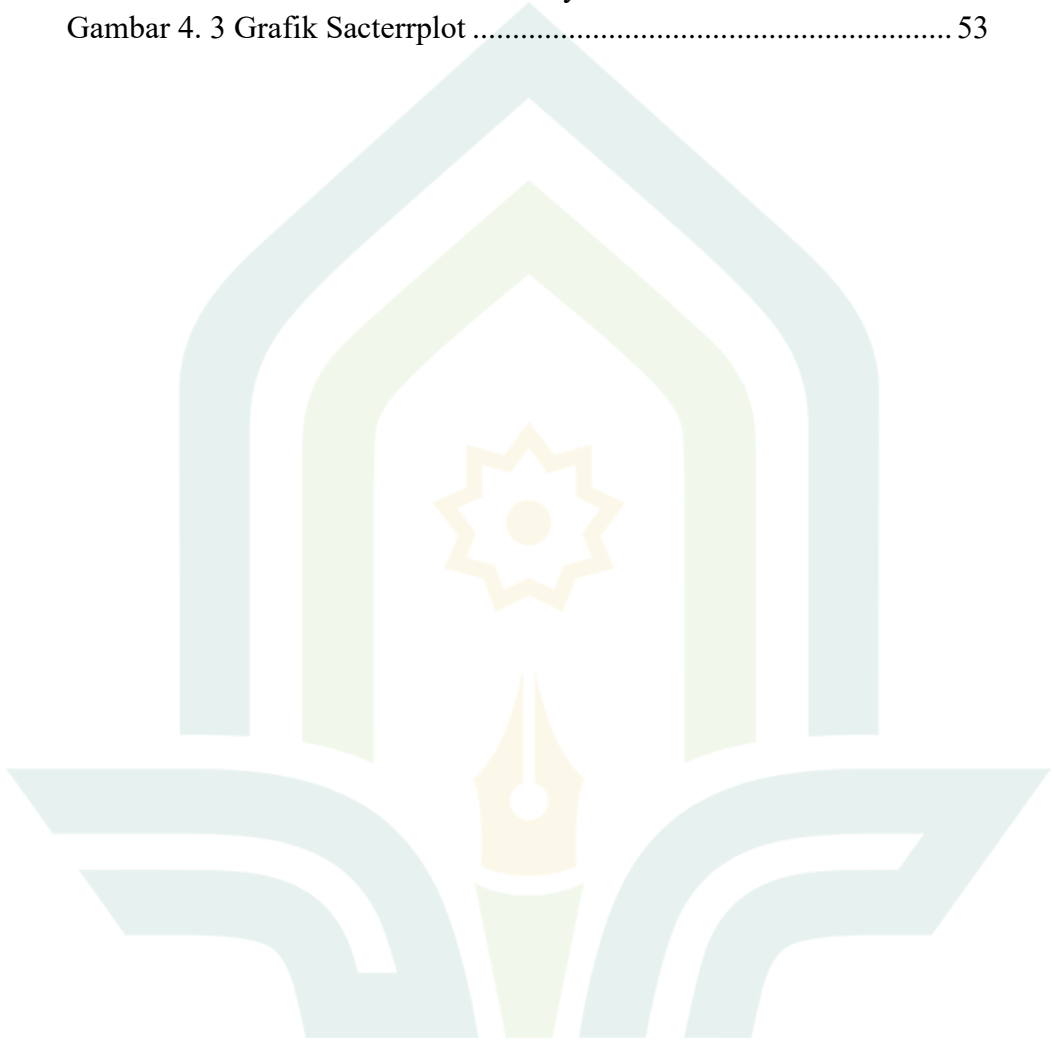
Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Telaah Pustaka.....	16
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	31
Tabel 4. 1 Format Organisasi KSPPS Maju Bersama Gondang.....	41
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden.....	45
Tabel 4. 3 Usia Responden.....	46
Tabel 4. 4 Pekerjaan Responden.....	47
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel Citra Koperasi.....	48
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Kepercayaan.....	48
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima.....	49
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota.....	49
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4. 10 Uji Normalitas.....	51
Tabel 4. 11 Uji Multikolinieritas.....	52
Tabel 4. 12 Uji Glejser atau Heteroskedastisitas.....	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Linieritas.....	55
Tabel 4. 14 Uji Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 4. 15 Uji T atau Parsial.....	58
Tabel 4. 16 Uji F atau Simultan.....	59
Tabel 4. 17 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	60

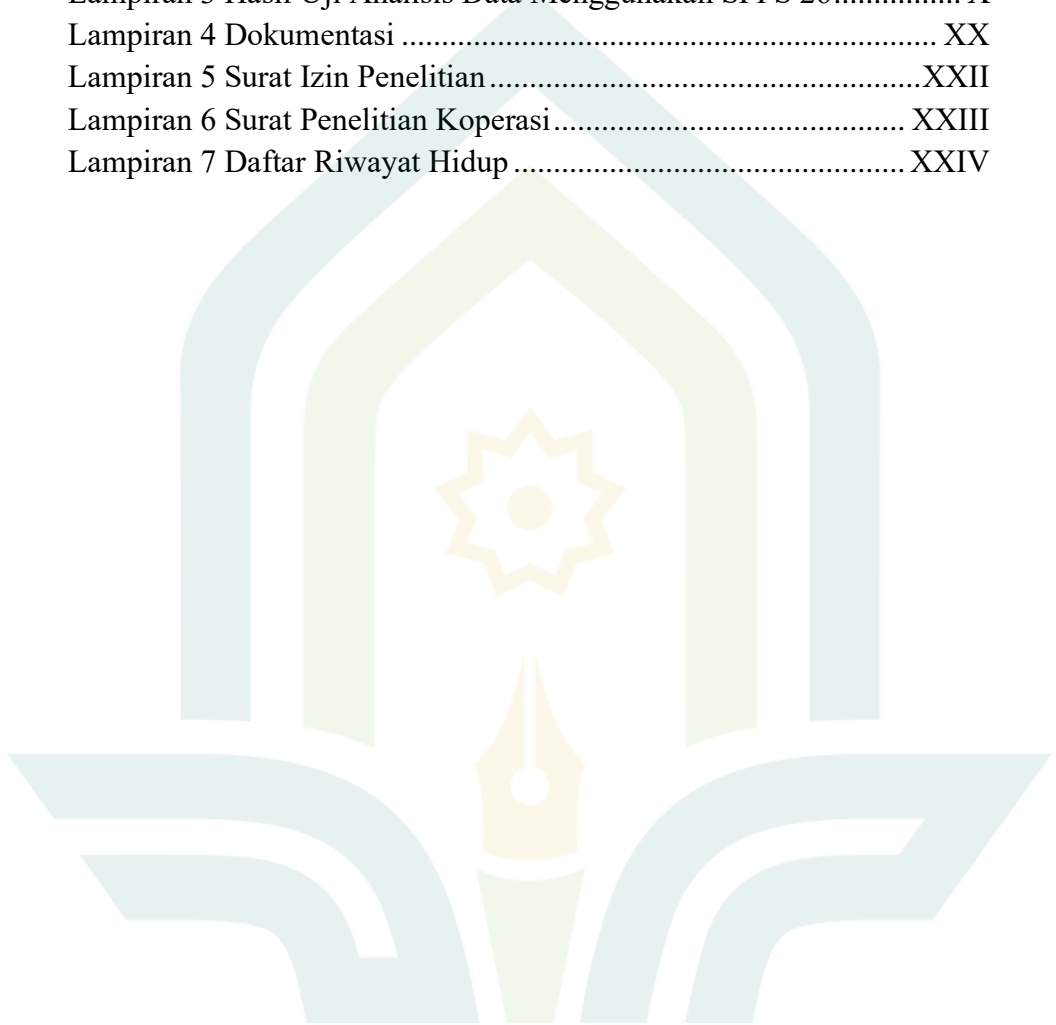
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Jumlah Anggota KSPPS Maju Bersama Gondang....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	23
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KSPPS Maju Bersama Gondang	40
Gambar 4. 2 Grafik Normal Probability P	52
Gambar 4. 3 Grafik Sacterrplot	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	I
Lampiran 2 Data tabulasi responden	VI
Lampiran 3 Hasil Uji Analisis Data Menggunakan SPSS 26.....	X
Lampiran 4 Dokumentasi	XX
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian	XXII
Lampiran 6 Surat Penelitian Koperasi.....	XXIII
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup	XXIV



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Koperasi Syariah Menurut Soemitra, lembaga mikro yang sistem operasionalnya menerapkan bagi hasil, berguna untuk menumbuhkan perkembangan UMK dan anggotanya, bertujuan meningkatkan taraf hidup, dan membantu kaum fakir miskin. (Nurrachmi & Setiawan, 2020). artinya koperasi berperan penting bagi usaha mikro kecil untuk mengembangkan usahanya, dan koperasi sendiri memiliki tujuan dalam mensejahterakan masyarakat.

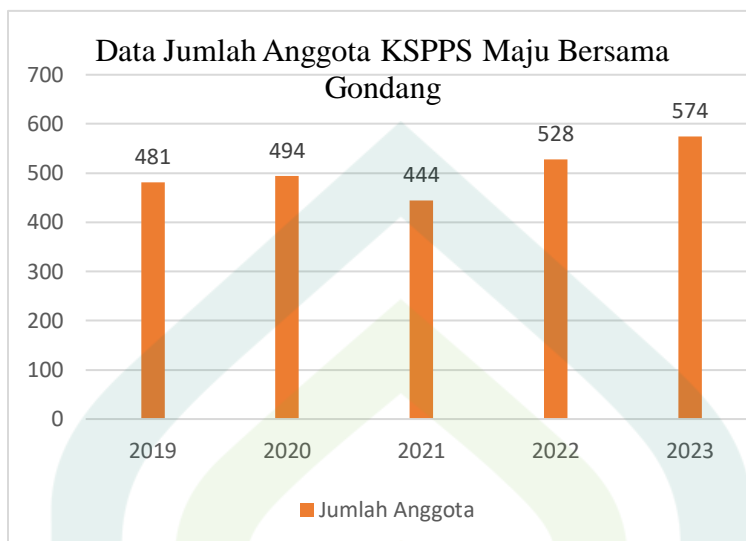
Koperasi memegang peran penting dalam membantu Masyarakat ekonomi menengah kebawah untuk memajukan usahanya dengan menyediakan akses modal dan layanan keuangan lainnya. Keberadaan koperasi syariah dilatar belakangi oleh larangan riba dalam Islam dan kurangnya kesesuaian system bunga dengan nilai-nilai syariat. Koperasi Syariah di Indonesia lahir berkat adanya Keputusan Menteri Koperasi dan UKM RI Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 yang berperan penting lahirnya koperasi syariah di Indonesia. Keputusan ini mengatur tentang kegiatan usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) dan Unit Jasa Keuangan Syariah (UJKS). Kehadiran KJKS dan UJKS berperan penting untuk menyediakan layanan keuangan bagi anggotanya. (Mariana et al., 2022)

Meningkatnya jumlah koperasi syariah menjadi salah satu indicator pertumbuhan ekonomi dan keuangan syariah. Menurut Kementerian Koperasi dan UKM menunjukkan bahwa KSPPS di seluruh Indonesia sebanyak 4.046 unit per akhir Desember 2019, seperti yang disampaikan oleh Rully Nuryanto, Deputi Pengembangan SDM. Dari 123.048 unit koperasi yang ada di Indonesia, 4.046 unit diantaranya adalah KSPPS, yang setara dengan 3,29% dari total koperasi (Prawira et al., 2022). Jumlah KSPPS di tingkat nasional masih tergolong rendah, namun peluang pengembangannya sangat signifikan. Diperkirakan jumlah

KSPPS terus mengalami peningkatan seiring dengan perkembangan industri keuangan syariah yang pesat. Namun sampai sekarang ini, keberadaan koperasi syariah belum memiliki regulasi undang-undang sendiri, meskipun jumlahnya terus berkembang, namun berbanding terbalik pada sektor perbankan syariah yang sudah mempunyai UU perbankan syariah. Hal ini menunjukkan bahwa besar kemungkinan jika koperasi syariah berkembang dengan pesat hukum undang undang tentang koperasi syariah akan dibuat, koperasi syariah sendiri sudah tersebar di lokasi yang strategis yang sering di kunjungi oleh masyarakat umum, koperasi melibatkan mencakup semua kalangan masyarakat, pelajar dan pengusaha UMKM. Beberapa koperasi menawarkan produk khusus untuk pelajar seperti simpanan pelajar, pelajar berperan sebagai perantara untuk mempromosikan produk-produk koperasi kepada wali murid, dengan keterlibatan pelajar sebagai perantara promosi produk-produk koperasi ini dapat meningkatkan jumlah anggota koperasi di kalangan wali murid. Hal ini di implementasikan di KSPPS Maju Bersama Gondang Wonopringgo yang lokasinya di depan pasar Wonopringgo.

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Maju Bersama Gondang merupakan lembaga keuangan non-bank yang dinaungi oleh yayasan gondang, anggota koperasi ini kebanyakan adalah siswa-siswi SMK Gondang Wonopringgo dan masyarakat disekitar Wonopringgo, di KSPPS Maju Bersama Gondang terdapat produk simpanan dan pembiayaan, dan berikut data jumlah anggota KSPPS Maju Bersama Gondang umum yang terdiri dari anggota simpanan dan anggota pembiayaan :

Gambar 1. 1 Data Jumlah Anggota KSPPS Maju Bersama Gondang



Sumber : Data Anggota KSPPS Maju Bersama Gondang

Dari gambar 1.1 di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah anggota nasabah mengalami kenaikan di tahun 2020 dan penurunan di tahun 2021 tetapi pada tahun 2022 mengalami kenaikan 84 anggota. Koperasi Simpanan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Maju Bersama Gondang Kec. Wonopringgo yang bergerak di bidang pembiayaan, dan simpanan sesuai dengan pola bagi hasil (syariah). KSPPS Maju Bersama Gondang Kec. Wonopringgo merupakan lembaga keuangan yang menawarkan prinsip syariah dengan sistem bagi hasil sebagai strategi unggulan dalam mendapatkan anggota. Lembaga keuangan seperti KSPPS Maju Bersama Gondang ini harus selalu berorientasi kepada keinginan dan kebutuhan konsumen. Sehingga diharapkan para nasabah akan setia dan merasa puas dalam melakukan transaksi di KSPPS Maju Bersama Gondang, namun hal ini sangat sulit mengingat adanya perubahan dalam diri nasabah mengenai aspek dalam kepuasan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan dalam melayani anggota dan berdampak pada kepuasan anggota

KSPPS Maju Bersama Gondang (Susanto et al., 2012).

Nailis (2019) menjelaskan bahwa sesuatu yang dipergunakannya ketika mengonsumsi suatu produk atau jasa bisa disebut juga dengan kepuasan anggota. Ukuran penilaian dilihat dengan apakah yang dirasakan anggota memiliki dampak yang besar daripada harapan yang diinginkannya. Anggota koperasi dapat juga dikatakan sebagai pelanggan, karena berhubungan dalam aktivitas operasional koperasi lebih dari satu kali dalam pembelian produk jasa yang ditawarkan koperasi (Dian Ayu Andriani, 2020).

Kepuasan anggota memegang peran penting dalam suksesnya persaingan dan memperkuat loyalitas pelanggan. Kepuasan tersebut menjadi arahan bagi seluruh organisasi untuk memenuhi kebutuhan anggota, yang pada akhirnya menjadi kunci utama dalam mencapai keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Lovelock & Wirtz (2011) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan salah satu sikap yang ditetapkan dari pengalaman yang diperoleh. Oleh karena itu, penelitian benar-benar diperlukan untuk dapat membuktikan ada ataupun tidak adanya ekspektasi yang merupakan bagian terpenting dari kepuasan anggota (Harwida et al., 2021), pengalaman yang didapat oleh anggota menjadikan tolak ukur kepuasan yang didapat oleh anggota, dalam melakukan transaksi di KSPPS Maju Bersama Gondang, kepuasan anggota dapat diukur melalui beberapa faktor diantaranya kualitas produk, kualitas pelayanan, WOM, harga, dan kemudahan mengakses produk.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang membuat anggota puas setelah melakukan transaksi di KSPPS Maju Bersama Gondang, karyawan melakukan pelayanan prima adalah harapan dari anggota koperasi. Menurut Prasetyorini (2003) pelayanan prima (*excellent service/customer care*) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima (*customer care*) adalah faktor kunci dalam suatu keberhasilan perusahaan. Jika bisnis bisa tumbuh dan berkembang dan tetap bisa bertahan

dalam persaingan maka keuntungan dan pendapatan juga harus meningkat. Sedangkan Barata (2004) menambahkan pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan. Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas anggota, pihak produsen jasa dapat berpedoman pada pelayanan prima (*service excellence*). Penelitian yang dilakukan oleh (Irawan, 2019) yang berjudul pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah di PT BPR Kertha Raharja Bandung mengungkapkan bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, pada penelitian ini pelayanan berkontribusi dan memiliki dampak terhadap kepuasan nasabah, dan pada penelitian (Hafizudin, 2021) mengungkapkan bahwa pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI cabang A. Rivai Palembang, hal ini menunjukkan bahwa terdapat dua penelitian yang mengatakan bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dalam penelitian ini menunjukkan pelayanan prima memiliki dampak yang lebih kuat dan penting terhadap kepuasan nasabah, terdapat perbedaan pada 2 penelitian tersebut. Adapun unsur pokok pelayanan prima menurut Tjiptono (2002) “Pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain: (1) kecepatan, (2) ketepatan, (3) keramahan, dan (4) kenyamanan” (Bisnis, n.d.):

Sebagian lembaga keuangan mengutamakan anggotanya melalui pelayanan yang diberikan bahkan dewasa ini anggota sudah dianggap sebagai raja dan anggota juga dianggap sebagai bagian dari perusahaan yang harus segera dipenuhi kebutuhan serta keinginannya seperti dilayani secara cepat dan akurat”. Maka setiap lembaga keuangan seperti koperasi menentukan pelayanan prima yakni sikap atau cara karyawan untuk melayani anggota secara memuaskan, kepuasan anggota akan lebih mudah dipenuhi kalau petugas bank lebih mengenal sifat dan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Citra koperasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Maju Bersama Gondang Kec. Wonopringgo.
2. Kepercayaan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Maju Bersama Gondang Kec. Wonopringgo.
3. Pelayanan Prima berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Maju Bersama Gondang Kec. Wonopringgo.
4. Citra koperasi, Kepercayaan dan Pelayanan Prima berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Maju Bersama Gondang Kec. Wonopringgo.

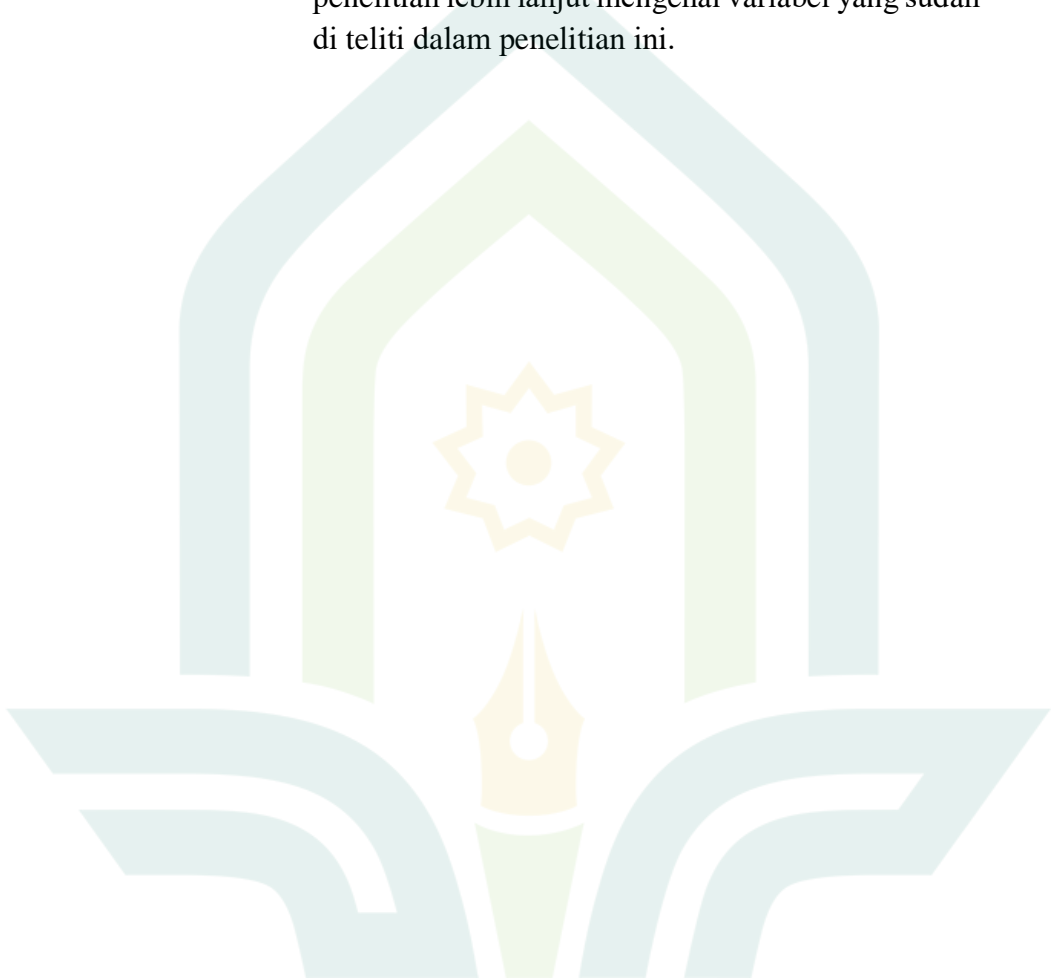
B. Batasan Masalah

Berdasarkan penelitian ini terdapat kekurangan dan hambatan yang dihadapi oleh peneliti, hal itu disebabkan oleh :

1. Keterbatasan pada variabel yang digunakan, yaitu citra koperasi, kepercayaan dan pelayanan prima. Sehingga masih ada kemungkinan terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan anggota.
2. Keterbatasan waktu penelitian serta peneliti menggunakan sumber data kuesioner yang disebarkan kepada responden kurang maksimal dalam memberikan jawaban. Sehingga berdasarkan keterbatasan penelitian tersebut, perlu disampaikan saran sebagai berikut :
 - Bagi Perusahaan
Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan gambaran, laporan maupun acuan mengenai faktor-

faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota KSPPS Maju Bersama Gondang Kecamatan Wonopringgo

- Bagi Peneliti Selanjutnya
Keterbatasan dalam penelitian ini harapannya dapat disempurnakan dan lebih dikembangkan melalui penelitian lebih lanjut mengenai variabel yang sudah diteliti dalam penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6(1), 42–60. <https://doi.org/10.37676/professional.v6i1.837>
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior Adn Human Decision Processes*, 50, 179–211.
- Arif, M. N. Al. (2010). *Dasar dasar Perbankan Syariah*.
- Arsi, A. (2021). Langkah-Langkah Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen dengan Menggunakan SPSS. *Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad*, 1–8.
- Arsya, M. & M. Y. T. (2021). Ragam Jenis Penelitian dan Prespektif. *Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 37–47.
- Avllia, A. R. P. (2021). *Pengaruh Ctra Merek, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Mobile Banking (Studi Kasus Bank Muamalat DKI Jakarta)*.
- Azhar, N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS Giri Arta Syariah Panggang*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Baihaqi, M. I. (2020). *Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada KSPP Syariah SM NU Pekalongan Cabang Bojong*. UIN K.H. ABDURRAHMAN WAHID Pekalongan.
- Bisnis, A. (n.d.). *Jurnal Studia*. 1(1), 47–60.
- Briliant, E. H., & Kurniawan, M. H. S. (2019). Perbandingan Regresi Linier Berganda dan Regresi Buckley-James Pada Analisis Survival Data Tersensor Kanan. *PROCEEDINGS OF THE 1 St STEEM*, 1(1), 1–10.
- Dian Ayu Andriani, H. S. (2020). *Kualitas Pelayanan, Citra Merek,*

Kepuasan Anggota, Asahan. September, 471–479.

- Fatmawati, Z. &. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Keluarga Karunia Sejahtera (K3S) Gresik. *JEK - Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan Kreatif*, 5 No 2(60), 93–102.
- Hafizudin, M. (2021). *Pengertian Citra Merek, Kepercayaan dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Rlvai Palembang.*
- Harwida, G., Novilia, E., & Oktaviani, D. E. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota. *SINDA: Comprehensive Journal of Islamic Social Studies*, 1(3), 180–187. <https://doi.org/10.28926/sinda.v1i3.369>
- Hidayat, R., Industri, J. T., & Madura, U. T. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(1), 59–72. <https://doi.org/10.9744/jmk.11.1.pp.59-72>
- Ikramul, H. (2019). Pengaruh Budgeting Participation, Job Relevant Information Dan Budget Goal Clarity Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Skpd Kabupaten Sinjai). *Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi*, 2, 1–19.
- Irawan, Y. B. (2019). *Pengaruh pelayanan rima (service excellence) terhadap kepuasan pelanggan di Smesco Mart Al-Hikam Kota Malang.* 15(2), 1–23.
- Janna, N., & Herianto, H. (2021). *Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS.* <https://doi.org/10.31219/osf.io/v9j52>
- Jayengsari, R., Yunita, R., & Maloka, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bjb Kcp Cipanas. *Ar-Rihlah: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 1(1), 11. <https://doi.org/10.35194/arps.v1i1.1291>
- Jumriani. (2019). *PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN HARGA TERHADAP PENJUALAN PADA RUMAH MAKAN AYAM*

BAKAR WONG SOLO ALAUDDIN KOTA MAKASSAR PERIODE 2015-2016. 3(2), 147–162.

- Karuniati, N. M. W., & Sugianingrat, I. A. P. W. (2021). Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung. *Widya Amrita*, 1(1), 394–411. <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i1.1188>
- Katarina Moi, K. A., Kasim, A., & Anthonius Mesakh, dan B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Koperasi Terhadap. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, 14(2), 123–137.
- Kotler, Philip, Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.).
- Kotler, P. dan K. L. K. (2011). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*.
- Kusumawati, H., & Kusmargiani, I. S. (2020). Analisis Pengaruh Citra Merek, Bukti Fisik, Keandalan, dan Jasa Portofolio Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Kudus. *Keunis*, 8(2), 106. <https://doi.org/10.32497/keunis.v8i2.2111>
- Loyalitas, T., Bank, P., & Atmaja, J. (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*. 2(1).
- Maharani. (2010). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank mega semarang (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro). *Skripsi*.
- MARDIATMOKO, G.-. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Mariana, L., Salistia, F., & Sukarna, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Menabung di KSPPS Khairu Ummah Cabang Puraseda. *Economic Reviews Journal*, 2(2), 124–144. <https://doi.org/10.56709/mrj.v2i2.52>
- Maushili, M. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Koperasi, Dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah Arhamah. *International Journal of Technology*, 47(1), 100950. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2019.01.002%0Ahttps://doi.org/>

10.1016/j.cstp.2023.100950%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.geoforum.2021.04.007%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.trd.2021.102816%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.tra.2020.03.015%0Ahttps://doi.org/10.1016/j

- Minor, M. dan. (2002). *Perilaku Konsumen* (5 Jilid 1). Erlangga.
- Musvika, M. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan anggota terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota sebagai variabel intervening di bmt hudatama semarang. In *Skripsi*.
- Nashihah, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara*. IAIN Kudus.
- Nurrachmi, I., & Setiawan, S. (2020). PERAN KOPERASI SYARIAH SEBAGAI PUSAT KEGIATAN MUAMALAH JAMAAH MASJID (Studi Kasus Koperasi Syariah Baitul Mu'min Komplek Pasir Jati, Desa Jati Endah Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung). *Jurnal Ilmiah Mizani: Wacana Hukum, Ekonomi Dan Keagamaan*, 7(1), 59. <https://doi.org/10.29300/mzn.v7i1.2886>
- Oniansyah, Ananda, N. A., & Rizqi, R. M. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus pada PT . Pegadaian Unit Seketeng , Kecamatan Sumbawa). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 17–27.
- Prawira, A., Aziz, Z., Lutri, A., Nasfi, & Yunimar. (2022). Transformasi Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Menjadi Koperasi Simpan Pinjam Prinsip Syariah. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Akademisi*, 1(1), 16–24.
- Priadana, M. S.& Surarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Purnomo, P., Sutadji, M. P. E., & Pd, M. (n.d.). *Analisis Data Multivariant*.
- Putri, N. P. A. S. A. (2023). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 3(10), 1992–2001. <https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/view/4225%0Ahttps://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/download/4225/2238>

- Qomariah, N. (2018). Pengaruh Program Koperasi, Kemampuan Sumberdaya Manusia Dan Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Koperasi Simpan Pinjam Syariah Bmt Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Pasuruan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 6(1), 55–64.
- Ramadhan, M. I. (2022). *Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar*. UIN Ar-Raniry Aceh Besar.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish.
<https://books.google.co.id/books?id=W2vXDwAAQBAJ>
- Soesilo, T. D. (2008). Penelitian Tindakan. *JURNAL PENDIDIKAN AKUNTANSI INDONESIA Vol. VI No. 1 – Tahun 2008 Hal. 87 - 93, VI(1)*, 87–93.
- Soleh, M. B. S. (2020). *Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Nasabah di KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong Pati*. IAIN Kudus.
- Sugiyono. (2017). *Pengertian Uji Determinasi*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Susanto, M., Waluyo, H., & Listyorini, S. (2012). Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung pada KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera Kec. Lasem. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis SI Undip*, 1(1), 177–186.
- Sutrisno, Cahyono, D., & Qomariah, N. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan dan LOyalitas Anggota. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 157–174.
- Ulfa, R. (2019). Variabel dalam penelitian dalam penelitian pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 196–215.
- Ummah, K. (2020). *Pengaruh Pelayanan Prima dan Etika Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Al-Madani Tulungagung*. Universitas Sayyid

Ali Rahmatullah Tulungagung.

- Utami, N. P. E. W., & Puja, I. M. S. (2021). Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar. *Widya Amrita*, 1(1), 126–143. <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i1.1161>
- Velgowati, T. (2023). *Penerapan Nilai Islami dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Anggota BMT Bina Umat Mandiri Sanggrahan Sukoharjo*. Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
- Wardani, S., Rita, P., & Permatasari, I. (2022). Pengaruh Pengembangan Karier Dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (Pns) Staf Umum Bagian Pergudangan Penerbangan Angkatan Darat (Penerbad) Di Tangerang. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 13–25. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.862>
- widana & Muliani. (2020). *Uji Persyaratan Analisis*. in klik media.
- Zaki, M., & Saiman, S. (2021). Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(2), 115–118. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i2.216>