JAMIN
Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis
E-ISSN (Online) : 2621 – 3230 Volume 8, Nomor 1, 2025

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan

Nudia Metalia [(1)] Ike Ratnasari[(2)] , Alfiah[(3)*]
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kertanegara Malang

Koresponden : ikeratnasari@stiekma.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas layanan Terhadap kepuasan anggota Koperasi karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota koperasi karyawan per bagian. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling. Pengambilan sampel menggunakan Rumus Slovin dengan Populasi yang terkandung dalam penelitian ini ditetapkan pada tingkat signifikansi 0,05. Dari hasil perhitungan didapatkan sampel yang digunakan sebanyak 119 responden. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Hasil penelitian menggunakan uji F menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota koprasi karyawan. Pelayanan prima yang diberikan oleh petugas kepada anggota koperasi mempengaruhi kepuasan anggota sebesar 44,9%.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Anggota Koperasi.

Abstract.

This research aims to determine the influence of service quality on the satisfaction of members of employee cooperative. The population in this study were members of employee cooperatives per section. The sampling technique uses non-probability sampling technique. Sampling used the Slovin Formula with the population contained in this study set at a significance level of 0.05. From the calculation results, it was found that the sample used was 119 respondents. The method used in this research is a quantitative research approach. This research uses simple linear regression analysis with data collection using a questionnaire with a Likert scale. The results of research using F test show that service quality has an influence on employee cooperative member satisfaction. The excellent service provided by officers to cooperative members influences member satisfaction by 44.9%.

Keywords: Service Quality, Cooperative Member Satisfaction

I. PENDAHULUAN

Koperasi merupakan orgaisasi yang anggotanya sebagai pemilik dan sekaligus pelanggan (*members as owners and customers*). Koperasi karyawan adalah koperasi yang dibentuk dalam suatu perusahaan. Adapun pengurus hingga keanggotaan koperasi adalah karyawan-karyawan di perusahaan tersebut. Koperasi ini wajib memiliki badan hukum dan

terdaftar, karena para pengurus maupun anggotanya sudah berusia dewasa dan terikat serta paham mengenai aturan hukum. Umumnya, kegiatan usaha dari koperasi karyawan adalah dalam bidang jasa maupun penjualan. Koperasi jasa merupakan koperasi yang menawarkan layanan simpan pinjam, sehingga dapat memudahkan para anggota untuk meminjam uang. Sedangkan, koperasi penjualan berfungsi untuk menyediakan kebutuhan anggotanya. Misalnya, sembako dan barang kebutuhan lainnya. Tujuan dibentuknya koperasi karyawan adalah untuk berkontribusi mensejahterakan dan juga membantu mengembangkan taraf perekonomian para karyawan yang menjadi anggota koperasi di sebuah perusahaan. Semua hal terkait produktivitas karyawan, yang tidak dapat diberikan oleh perusahaan, maka akan disediakan oleh koperasi. Dengan begitu, perusahaan maupun karyawan masing-masing memperoleh keuntungan. Umumnya, koperasi karyawan bersifat sangat terbuka, sehingga tidak ada paksaan dan semua karyawan boleh mendaftar menjadi anggota, dengan syarat masih bekerja di dalam perusahaan tersebut. Meskipun berada di bawah kepemimpinan perusahaan, koperasi ini tetap harus berjalan secara mandiri.

Pada umumnya koperasi karyawan bergerak dan berusaha dalam bidang jasa (*service*), yaitu jasa pemberian sarana produksi dan konsumsi untuk angggota dan jasa penjualan/memasarkan produk hasil usaha angggota kepasar serta jasa perkreditan. Salah satu upaya untuk menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan anggota sebagai pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas secara konsisten dan lebih baik, serta memberikan pelayanan yang lebih unggul dari pada pesaing. Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Sedangkan Menurut Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”.

Kepuasan anggota menurut Lisna Khairunnisa (2020), adalah persepsi anggota atau pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Tercapainya kepuasan anggota dapat bermanfaat bagi ciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan koperasi dan anggota.. Kepuasan anggota menjadi faktor utama yang dapat membuat berpindah ke lembaga lain. Kepuasan anggota merupakan salah satu tujuan utama dari setiap institusi. Jika anggota telah merasa puas terhadap perfoma koperasi, lalu akan menaikkan nilai bagi lembaga itu sendiri. Salah satu cara yang perlu ditata ulang untuk menjaga kepuasan anggota adalah enggan meningkatkan kualitas baik dari segi pelayanan maupun lingkungan kantor yang harus disesuaikan dengan kebutuhan anggota. Upaya yang dapat dilakukan pengurus koperasi adalah meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan anggota koperasi, serta lebih memahami persepsi dan harapan mereka terhadap pelayanan dan kinerja koperasi

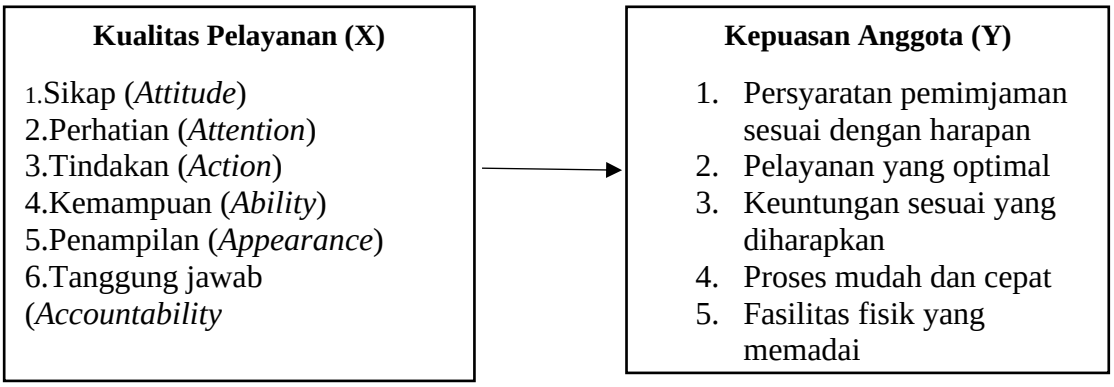
Pada beberapa koperasi karyawan memiliki berbagai layanan untuk anggotanya, salah satunya adalah banyaknya jenis pinjaman yang disediakan oleh koperasi karyawan bagi anggotanya. Antara lain pinjaman berupa barang maupun pinjaman uang. Pinjaman tersebut masih dibagi berdasarkan lama masa kerja dan juga lama menjadi anggota. Selain itu masih banyak juga keuntungan-keuntungan lain dan kemudahan yang disediakan oleh koperasi bagi anggotanya. Permasalahan yang ada dari penelitian pendahuluan pada kebanyakan operasi karyawan ini adalah adalah terdapat antrian pinjaman di setiap awal tanggal yang membuat karyawan mengeluh. Selain itu pendidikan perkoperasian hanya diberikan kepada pengurus saja sehingga pendidikan koperasi anggota masih sangat kurang. Masihbanyak anggota yang belum memiliki motivasi yang jelas dalam menjadi anggota koperasi, kebanyakan dari mereka menjadi anggota koperasi hanya dikarenakan anjuran dari perusahaan tempat

mereka bekerja. Setelah melakukan observasi dan wawancara peneliti memperoleh informasi terhadap beberapa anggota koperasi peneliti menemukan bahwa anggota mengeluhkan pelayanan koperasi yang kurang cepat dan tanggap.

Anggota masih mengeluhkan pelayanan pengurus koperasi yang belum sesuai dengan harapan mereka, missal saat anggota ingin melakukan peminjaman pengurus belum bisa melayani secara cepat. Untuk mengetahui bahwa koperasi karyawan telah memberikan pelayanan yang sesuai harapan, maka perlu dilakukan evaluasi dari anggotanya. Oleh sebab itu, mengingat arti pentingnya kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan anggota, maka perlu dikaji lebih dalam bagaimana unsur tersebut mampu meningkatkan koperasi untuk unggul dalam bersaing.

Memenuhi harapan anggota dan pengguna jasa koperasi, maka jasa pelayanan koperasi harus memberikan pelayanan yang berorientasikan pada kualitas pelayanan yaitu harus selalu memperhatikan kepuasan setiap anggota maupun pelayanan yang berorientasikan pada kuantitas yaitu pada inovasi produk dan jasa. Peningkatan anggota ataupun tingkat perputaran keuangan koperasi berasal dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota. Peran karyawan koperasi dalam pelaksanaan pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik harus bertutur kata yang sopan, keandalan karyawan juga diperlukan dalam memberikan pelayanan serta ketanggapan karyawan dalam menerima dan menanggapi keluhan anggota menjadi daya tarik masyarakat menjadi anggota koperasi. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, Maka masalah pokok yang dalam penelitian ini, adalah Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan.

II. KERANGKA PEMIKIRAN



III. METODE PENELITIAN

1. Rancangan Penelitian

Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap anggota Koperasi karyawan dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data.Pendekatan kuantitatif berfungsi untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukan hubungan antar variabel, memberikan deskriptif statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya. Desain penelitian yang menggunakan pendekatan kauntitaf harus

terstruktur, baku, formal, dan dirancang sematang mungkin sebelumnya. Desain bersifat spesifik dan detail karena desain merupakan suatu rancangan penelitian yang akan dilaksanakan sebenarnya..

2. Kalsifikasi Variabel

a. Variabel *independent* (Bebas)
Menurut Sugiyono (2019:61) variable *independe*n adalah variable- variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel *independent* dalam penelitian ini, yaitu Kualitas pelayanan.
Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layananyang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannnya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan (Umar Bakti, 2020)

b. Variabel Dependen (Terikat)
Menurut (Sugiyono, 2015:97) "variabel *dependen* merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas". Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependennya adalah kepuasan Anggota (Y). Menurut Rangkuti (Syahbana, 2016:200) kepuasan anggota merupakan respon anggota terhadap ketidakpuasan antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian

3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang menjadi anggota di Koperasi Karyawan disuatu perusahaan di Sidoarjo Jawa Timur. Berdasarkan data yang telah didapatkan anggota koperasi tahun 2020 pada setiap bagian terdiri 150 orang anggota. Penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam pengambilan sampel, jumlahnya harus representatif sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi dan perhitungannya tidak memerlukan tabel jumlah sampel, tetapi dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.
Populasi yang terkandung dalam penelitian ini ditetapkan pada tingkat signifikansi 0,05, didapatkan sampel dalam penelitian ini adalah 119 responden
Metode dan pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dikumpulkan melalui metode ordinal, yaitu menyebarkan pertanyaan (kuesioner) yang akan diisi atau dijawab oleh responden yakni para anggota koperasi karyawan. Dimana sejumlah pertanyaan tertulis disampaikan pada responden untuk ditanggapi sesuai dengan kondisi yang dialami oleh responden yang bersangkutan

4. Instrumen Penelitian

Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah kuesioner dengan skala Interval yaitu skala Likert. Kuesioner dengan skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dan nantinya, akan ada 5 kategori dalam skala Likert. Penulis memperoleh data-data secara langsung dari informasi dan keterangan yang diberikan responden melalui kuesioner yang disebarkan dengan metode skor. Alasan teknik pengumpulan mwnggunakan kuisioner adalah data yang efisien peneliti akan mengetahui pasti variabel yang akan diukur. Serta

tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar yang tersebar di wilayah yang luas.
Penyusunan instrumen penelitian digunakan model dari Rensis Likert. Dengan menggunakan skala Likert maka variabel yang terdiri dari indikator dan sub-indikator akan dijadikan pertanyaan atau item-item dan nantinya peneliti akan menyebarkan kuisioner yang perlu dijawab oleh responden.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Analsis Deskriptif

Tabel 1 Analisis Deskriptif variabel Kualitas Layanan

Kategori	Skala Interval	Pertanyaan						
		1	2	3	4	5	6	Jumlah
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0	0	0	0	0
Cukup Setuju	3	4	7	3	7	3	10	34
Setuju	4	85	71	60	75	72	73	436
Sangat Setuju	5	30	41	56	37	44	36	244
Total		119	119	119	119	119	119	714

Sumber: Data Primer diolah Peneliti

Tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat 6 item pernyataan pada variabel kualitas Pelayanan dengan secara rata-rata responden menjawab setuju yang artinya indikator kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan anggota koperasi karyawan

Tabel 2 Analisis Deskriptif variabel Kepuasan Anggota

Kategori	Skala Interval	Pernyataan					Jumlah
		1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0	0	0	0
Cukup Setuju	3	5	4	9	8	9	35
Setuju	4	85	73	80	79	78	395
Sangat Setuju	5	29	42	30	32	32	165
Total		119	119	119	119	119	595

Data Primer diolah Peneliti

Tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat 5 item pernyataan pada variabel kepuasan anggota dengan secara rata-rata responden menjawab setuju yang artinya indikator kepuasan anggota sesuai dengan yang diharapkan oleh koperasi karyawan

2. Uji Validitas

Tabel 3 : Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Nilai r hitung	r tabel (a = 5%)	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X1.1	0,781	0,1801	Valid
	X1.2	0,853	0,1801	Valid
	X1.3	0,837	0,1801	Valid
	X1.4	0,846	0,1801	Valid
	X1.5	0,851	0,1801	Valid
	X1.6	0,632	0,1801	Valid
Kepuasan Anggota (Y)	Y1	0,790	0,1801	Valid
	Y2	0,840	0,1801	Valid
	Y3	0,806	0,1801	Valid
	Y4	0,812	0,1801	Valid
	Y5	0,804	0,1801	Valid

Sumber: Output SPSS 25, *Data Primer diolah Peneliti*

Hasil uji validitas pada Tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat 2 variabel dalam penelitian ini. Variabel kepuasan anggota memiliki 5 pernyataan, variabel kualitas pelayanan memilki 6 pernyataan. Dari masing-masing pernyataan pada setiap variabel baik dependen ataupun independen rata-rata memiliki nilai r hitung > r tabel maka kuesioner dinyatakan valid.

3. Uji Reliabilitas

Tabel 4 : Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,885	0,6	Reliabel
Kepuasan Anggota (Y)	0,869	0,6	Reliabel

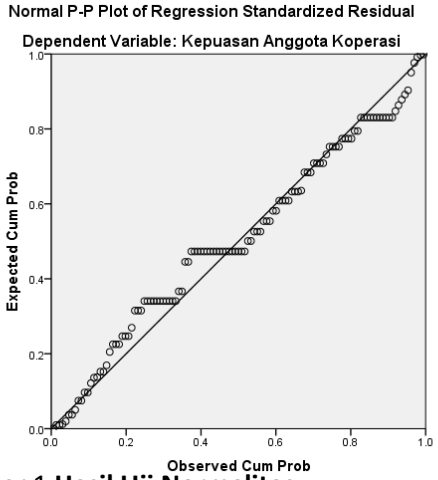
Sumber : Output SPSS 25, *Data Primer diolah Peneliti*

Berdasarkan tabel diatas dari seluruh variabel tersebut diketahui nilai koefisen reliabilitas *Cronbach alph*a lebih besar 0,6 , maka dapat dikatakan bahwa instrument kuisoner yang digunakan dikatakan *reliabel*.

4. Uji Asumsis Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan berfungsi untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak. Menurut Imam Ghozali model regresi dikatan berdistribusi normal apabila data ploting (titik-titik) yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonal. Berikut hasil uji Normalitas :

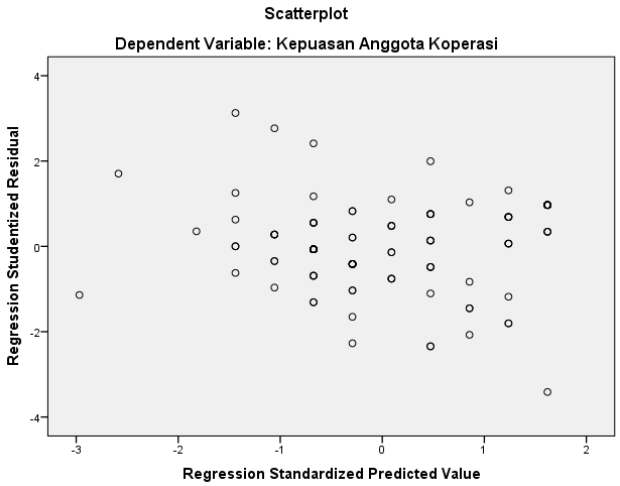


Gambar 1 **Hasil Uji Normalitas**

Gambar di atas menunjukkan bahwa data yang telah dikumpulkan berdistibusi normal karena hasil analisis regresi linier dengan grafik P-P Plot terhadap residual error model regresi menunjukkan bahwa titik-titik berada tidak jauh dari garis diagonal meskipun sempat enjauh namun kembali ke garis diagonal. Maka hal ini menunjukkan bahwa model regresi linier berganda sudah berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskesdastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linier. Dasar Heteroskedastisitas Scatterplots menurut Imam Ghozali tidak terjadi Heteroskedastisitas jika ada pola yang jelas (bergelombang, melebar kemudian menyempit) pada gambar scatterplots serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol sumbu Y.



Gambar 2. **Hasil Uji Heteroskesdastisitas**

Gambar scatterplots hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terjadi Heteroskedastisitas karena titik menyebar, tidak membentuk pola yang jelas (bergelombang, melebar kemudian menyempit) titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol sumbu Y. Maka hal ini menunjukkan bahwa pada regresi linier ini tidak terjadi ketidaksamaan varian dari residual heteroskedastisitas.

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Uji Regresi Linier Berganda

Berdasarkan pada hasil SPSS untuk perhitungan regresi linier berganda didapatkan persamaan regresi untuk variabel bebas kualitas layanan dan variabel terikat kepuasan anggota koperasi adalah sebagai berikut :

Tabel 5 : Hasil Regresi lInier Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.746	1.478		4.565	.000
	Kualitas Pelayanan	.557	.057	.670	9.757	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota Koperasi

Y = a + bX

Y = 6.746 + 0, 557X

Analisis regresi linier sederhana digunakan juga untuk memprediksi nilai dari variabel dependen dan variabel dependen mengalami kenaikan atau penurunan Hasil analisis tersebut dapat diinterprestasikan sebagai berikut :

a. Nilai konstanta persamaan diatas sebesar 6.746 angka tersebut menunjukkan bahwa jika X (Kualitas pelayanan), konstan atau X=0, maka Kepuasan Anggota sebesar 6.746
b. X (Kualitas Pelayanan) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.557. Hal ini berarti bahwa jika terjadi peningkatan produk 1% maka Kepuasan Anggota juga akan mengalami peningkatan sebesar 0.557.

6. Pengujian Hipotesis.

1.) Uji simultan (F)

Tabel 6 : Hasil uji F

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	250.343	1	250.343	95.209	.000[b]
	Residual	307.641	117	2.629		
	Total	557.983	118			
a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota Koperasi						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan						

Sumber : Output SPSS 25, *Data Primer diolah Peneliti*

Tabel di atas menunjukkan bahwa F hitung lebih besar dari F tabel (95.209 > 2,68) dengan tingkat signifikansi F hitung < 0,05 yaitu (0,00 < 0,05) maka maka dapat dikatakan bahwa variabel kualitas Pelayanan (X), berpengaruh terhadap kepuasan anggota (Y)..

2.) Uji R Determinasi

Tabel 7 : Hasil Uji R

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.670[a]	.449	.444	1.622
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota Koperasi				

Sumber ; Output SPSS 25, *Data Primer diolah Peneliti*

Tabel di atas menunjukkan nilai koefesien determinasi (R2) sebesar 0,449 atau 44.9 % yang artinya kepuasan anggota dipengaruhi oleh variabel kualitas Pelayanan (X)

sebesar 44.9%, Sisanya di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini sebesar 55.1%

B. PEMBAHASAN

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada koperasi karyawan . Menurut Adya Atep Barata (2003 , Indikator kualitas Pelayanan prima yaitu sikap atau *attitude,* perhatian, tindakan, evaluasi, tanggung jawab. Sikap (*attitude*) yang digambarkan petugas koperasi yang melayani anggota koperasi berpengaruh terhadap kepuasan anggotanya. Selain itu perhatian dalam bentuk kepedulian kepada anggota , baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan anggota maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh – sungguh kebutuhan para anggota terbukti mampu mempengaruhi kepuasan anggota Koperasi.

Tindakan (*Action*) yang berupa kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan layanan kepada anggota, yang meliputi mencatat setiap kebutuhan dan keinginan para anggota , , menegaskan kembali kebutuhan para anggota sampai , mewujudkan kebutuhan anggota juga berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi.

Kemampuan (*Ability*) diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, para pegawai koperasi yang memiliki kemampuan dalam bidang kerja termasuk , melaksanakan komunikasi yang efektif, kepada anggota ikut berpengaruh terhadap kepuasan anggotanya. Penampilan (*Appearance*) dan tanggung jawab (*Accountability*) yang dimiliki pegawai koperasi yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas anggota mempengaruhi kepuasan anggota koperasi. Selain itu sikap keberpihakan kepada para anggota sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan anggota ternyata sangat berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan.Penelitian ini sejalan dengan Resha Setiawan (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi penting terhadap kepuasan anggota Koperasi Primkop Kartika Viyata Virajati Seskoad Bandung.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka peneliti mendapat kesimpulan bahwa kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan sebesar 44.9 %.

VI. SARAN :

1. Lokasi penelitian ini terbatas pada satu koperasi karyawan saja. Diharapkan peneliti selanjutnya memperluas jangkauan lokasi penelitian, mengingat saat ini banyak koperasi karyawan baru yang berjalan sesuai dengan persyaratan peminjaman mudah.
2. Faktor-faktor lain yang mendukung Kualitas Pelayanan Sedangkan sangat banyak. Diharapkan peneliti selanjutnya bisa menambahkan variabel lainnya yang mempengaruhikinerja guru.

DAFTAR PUSTAKA

Arianto (2018:83), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor; Dalam Jurnal Pemasaran Kompetitif . http://doi.org/10.32493/jpkpk.vli2.856

Astuti, N. K. A. W., Susanti, P. H., & Puja, I. M. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Anggota KSP Karya Pemulung Denpasar. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, *1*(3), 786-797.

Aswati, L., & Sudarso, E. (2019). Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan dan Akses Lokasi Terhadap Minat Kunjung Kembali Pada Hotel Hongkong INN Singkawang. Pendidikan Ekonomi, 4(1), 62–67. https://doi.org/https://doi.org/10.31932/jpe.v4i1.479

Barata, Atep Adya. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka

Basu Swastha dan T. Hani Handoko, 2000, Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen), Yogyakarta : BPFE UGM

Fandy Tjiptono. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta

Ikhsan, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan Universitas Mercu Buana jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, *4*(1), 62-85.

Khairunnisa, L. (2020). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Guru-Guru Ikhlas Kuok Ditinjau Dari Ekonomi Islam* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Khuswati, E., & Relita, D. T. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan koperasi terhadap kepuasan anggota koperasi simpan pinjam (ksp) bhakti lestari kecamatan sungai tebelian. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, *4*(2), 89-98.

Khuswati, E., & Relita, D. T. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan koperasi terhadap kepuasan anggota koperasi simpan pinjam (ksp) bhakti lestari kecamatan sungai tebelian. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, *4*(2), 89-98.

Kotler dan Gary Amstrong. (2016). Dasar-dasar Pemasaran.Jilid 1, Edisi Kesembilan.Jakarta: Erlangga

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017

Prastuti, W., & Wikaningtyas, S. U. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Sembako Koperasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta* (Doctoral dissertation, STIE Widya Wiwaha).

Rangkuti, F. (2017). Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan ... - Freddy Rangkuti - Google Buku. In Mahardika (Ed.), Gramedia Pustaka Utama.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005.Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rusman, T. M., Rogahang, J. J., & Walangitan, O. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan PT. Bank SulutGo. *Productivity*, *2*(2), 135-139.

Setiawan, R., Riestario, J. J. J., & Zulbetti, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Primkop Kartika Viyata Virajati Seskoad Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, *5*(3), 513-522.

Subandi, "Ekonomi Koperasi (Teori Dan Praktek", Alfabeta, Bandung, 2015

Sugiarto, E. (2002). Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Sutopo (ed.); Kedua). Alfabeta

Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.

Susilawati, S. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Perambabulan Al-Qomariyah Kabupaten Cirebon* (Doctoral dissertation, IAIN Syekh Nurjati Cirebon).

Tjiptono, F. (2015). Strategi Pemasaran (Ke-4). Penerbit Andi.

https://www.ocbc.id/id/article/2021/11/01/koperasi-karyawan