



LAPORAN PENELITIAN

JUDUL:

**KEPUASAN ANGGOTA DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN,
KOMUNIKASI, DAN KEPERCAYAAN PADA KOPERASI MANDIRI
JAWA TIMUR MOJOKERTO**

Oleh:

| | |
|--|--------------|
| ANDRE PRADITYA PUTRA | (2112010014) |
| Dr. DIAH AYU SEPTI FAUJI, S.E, M.M | (0711098703) |
| PONIRAN YUDHO LEKSONO, S.E, S.Psi, M.M | (0704047306) |

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
JUNI 2025**

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Kepuasan Anggota Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Komunikasi, Dan Kepercayaan Pada Koperasi Mandiri Jawa Timur Mojokerto
2. Ketua
- a. Nama Lengkap : Andre Praditya Putra
 - b. NPM : 2112010014
 - c. Fak/Prodi : FEB/Manajemen
 - d. Alamat Rumah : Dsn.Ringinsari Ds.Dadapan
Kec.Ngronggot Kab. Nganjuk
 - e. Telp./HP : 081553707545
 - f. Email : andrepradityaputra56@gmail.com
3. Jangka waktu Penelitian : 3 bulan
4. Pembiayaan :
- a. Diajukan ke YPLP-PT PGRI Kediri : -
 - b. Dari sumber lain : Rp 10.000.000
- Jumlah Seluruhnya : Rp 10.000.000

Mengetahui,
Kaprosdi Manajemen



Resti Meilina, M.M.
NIDN. 0721058605

Kediri, 08 Juli 2025
Ketua,



Andre Praditya Putra
NPM. 2112010014

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Amin Tohari, M.Si.
NIDN. 0715078102

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya tugas penyusunan laporan penelitian ini dapat diselesaikan. Penyusunan laporan penelitian ini merupakan bagian dari program diseminasi non skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri. Maka dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua Orang Tua peneliti yang telah memberikan dukungan penuh kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan laporan penelitian ini.
2. Bapak Dr. Zainal Afandi, M. Pd. Selaku Rektor UNP Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswanya.
3. Bapak Dr. Amin Tohari, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Ibu Restin Meilina, M.M. Selaku Ketua Prodi Manajemen yang selalu sabar membantu mahasiswanya.
5. Ibu Dr. Diah Ayu Septi Fauji, M.M. selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan dan kemudahan dalam menyusun laporan diseminasi ini.
6. Bapak Poniran Yudho Leksono, M.M. selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan kemudahan dalam menyusun laporan diseminasi ini.
7. Koperasi Mandiri Jawa Timur Mojokerto yang telah memberi kesempatan bagi peneliti untuk melakukan penelitian.
8. Sefti Widya yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta doa dalam setiap langkah peneliti hingga laporan penelitian ini terselesaikan.
9. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat, kebersamaan, dan dukungan selama masa kuliah.

Laporan penelitian ini tentunya tidak luput dari kesalahan dan kekurangan dari peneliti, maka dari itu peneliti pribadi selalu berusaha untuk menuntut diri agar dapat untuk melakukan lebih baik ke depannya dan menyadari bahwa banyak hal

yang disampaikan peneliti masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan untuk dapat menyempurnakan laporan ini sehingga dapat menjadi bahan referensi dan kajian di kemudian hari. Akhirnya, disertai harapan semoga laporan penelitian ini ada manfaatnya bagi kita semua, khususnya bagi dunia pendidikan,. Akhir kata, kami berharap semoga penelitian laporan ini dapat bermanfaat bagi kami maupun rekan-rekan, sehingga dapat menambah pengetahuan kita bersama.

Kediri, 08 Juli 2025



Andre Praditya Putra
NPM. 2112010014

RINGKASAN

Andre Praditya Putra : Kepuasan Anggota Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Komunikasi, Dan Kepercayaan Pada Koperasi Mandiri Jawa Timur Mojokerto, Laporan penelitian, Manajemen, fakultas ekonomi dan bisnis universitas nusantara PGRI Kediri, 2025.

Kata kunci : kualitas pelayanan, komunikasi, kepercayaan, kepuasan anggota

Penelitian ini bertujuan membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan, komunikasi, dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Mandiri Jawa Timur di Mojokerto. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan 40 responden yang merupakan anggota koperasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota, sedangkan kepercayaan tidak memberikan pengaruh yang signifikan secara parsial. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Penelitian ini menyoroti pentingnya peningkatan kualitas layanan dan komunikasi dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan anggota. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan seperti ruang lingkup yang sempit dan hanya fokus pada tiga variabel, sehingga diperlukan studi lanjutan dengan pendekatan yang lebih komprehensif.

Luaran pada penelitian ini dipublikasikan pada proceeding kilisuci international conference <https://doi.org/10.29407/kilisuci.v3i.6269>

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| Halaman Pengesahan | ii |
| Kata Pengantar | iii |
| Ringkasan | v |
| Daftar Isi | vi |
| Daftar Tabel | vii |
| Daftar Gambar | viii |
| Daftar Lampiran | ix |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Tujuan Penelitian | 6 |
| BAB II KAJIAN TEORI | 7 |
| A. Kepuasan Anggota Koperasi..... | 7 |
| B. Kualitas Pelayanan | 10 |
| C. Komunikasi | 12 |
| D. Kepercayaan..... | 14 |
| E. Kerangka Berpikir | 16 |
| F. Hipotesis..... | 20 |
| G. Kerangka Konseptual | 21 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 22 |
| A. Deskripsi Metode Penelitian | 22 |
| B. Rincian Proses Pengumpulan Data | 22 |
| C. Sasaran Penelitian | 23 |
| D. Instrumen Penelitian..... | 23 |
| E. Prosedur Analisis Data..... | 28 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 34 |
| A. Hasil Penelitian | 34 |
| B. Pembahasan..... | 48 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 52 |
| A. Kesimpulan | 52 |
| B. Saran..... | 53 |
| DAFTAR PUSTAKA | 55 |
| LAMPIRAN | 58 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Nilai Skala Likert | 23 |
| Tabel 3.2 Kisi kisi Instrumen penelitian | 23 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas..... | 26 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas | 27 |
| Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden | 34 |
| Tabel 4. 2 Tingkat Usia Responden | 35 |
| Tabel 4. 3 Tingkat Pekerjaan Responden..... | 35 |
| Tabel 4. 4 Frekuensi variable kepuasan anggota | 36 |
| Tabel 4. 5 Frekuensi variable kualitas pelayanan | 37 |
| Tabel 4. 6 Frekuensi variable komunikasi | 39 |
| Tabel 4. 7 Frekuensi variable Kepercayaan | 40 |
| Tabel 4. 8 Uji Normalitas | 42 |
| Tabel 4. 9 Uji Multikolineritas..... | 43 |
| Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... | 44 |
| Tabel 4. 11 Uji Determinasi | 45 |
| Tabel 4. 12 Uji T | 45 |
| Tabel 4. 13 Uji F | 46 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual | 20 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi..... | 35 |
| Gambar 4. 2 Uji Heteroscedasticity | 44 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian | 59 |
| Lampiran 2 : Surat Balasan/Keterangan Telah Melakukan Penelitian | 60 |
| Lampiran 3 : Instrumen Penelitian | 61 |
| Lampiran 4 : Tabulasi Angket..... | 65 |
| Lampiran 5 : Dokumentasi..... | 69 |
| Lampiran 6 : Artikel Yang Dipublikasikan..... | 70 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dari waktu ke waktu, peningkatan jumlah koperasi di Indonesia dan peranannya dalam perekonomian nasional menunjukkan tren yang positif. Koperasi, yang pertama kali muncul pada awal abad ke-20, telah berkembang menjadi komponen penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama di sektor ekonomi rakyat. Pemerintah melalui Kementerian Koperasi dan UMKM terus mendorong penguatan koperasi sebagai lembaga ekonomi berbasis keanggotaan yang mengedepankan prinsip gotong royong, kemandirian, dan demokrasi ekonomi. Di era digital saat ini, koperasi pun mulai beradaptasi dengan teknologi untuk meningkatkan pelayanan dan daya saing, seperti dengan penerapan sistem keuangan digital, pemasaran online, serta pengelolaan data berbasis aplikasi. Hal ini menandakan bahwa koperasi tidak hanya bertahan, tetapi juga berkembang dan bertransformasi mengikuti dinamika zaman.

Lutfiyani & Soliha, (2019) mengemukakan bahwa Koperasi merupakan sebuah organisasi finansial yang mengumpulkan uang dari anggotanya dan kemudian memberikan pinjaman kepada anggota yang memerlukan. Tujuan utama dari kegiatan koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi anggotanya. Untuk melaksanakan kegiatan ini, koperasi tentunya memerlukan partisipasi dari para anggotanya. Anggota diharapkan berkontribusi dalam menjalankan aktivitas koperasi demi mencapai tujuan koperasi itu sendiri. Juswadi & Sumarna, (2023) mengemukakan bahwa Koperasi simpan pinjam (KSP) memiliki ciri khas yang membedakannya dari lembaga keuangan lain, yaitu identitas ganda yang ada di dalamnya. Manajemen koperasi telah memahami kemampuan ekonomi dan karakteristik nasabah, sehingga pengeluaran untuk memantau nasabah menjadi rendah.

Kepuasan anggota koperasi adalah perasaan atau tingkat kepuasan yang dirasakan oleh anggota terhadap pelayanan, manfaat, dan dukungan yang

diberikan koperasi. Menurut Huda & Sapar, (2022) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah faktor penting dalam memilih perusahaan keuangan lain. Setiap organisasi berusaha untuk memberikan kepuasan kepada anggota mereka. Ketika anggota merasa puas dengan kinerja organisasi keuangan koperasi, organisasi tersebut akan menjadi lebih berharga. Kualitas pelayanan dan kondisi kantor yang seharusnya disesuaikan dengan kebutuhan anggota adalah dua hal yang perlu diperbaiki untuk menjaga kepuasan anggota. Pengurus koperasi dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan untuk anggota sambil belajar lebih banyak tentang harapan anggota dan kinerja koperasi simpan pinjam.

Kepuasan anggota ini sangat didukung oleh adanya kualitas pelayanan yang baik, demikian pula di Koperasi Mandiri Jawa Timur Mojokerto. Masih ada yang membuat anggota koperasi kurang puas yaitu anggota harus membayar di waktu yang kurang tepat seperti anggota belum mendapatkan pemasukan. Dina et al., (2022) mengemukakan satu poin yang penting dalam kepuasan anggota koperasi kualitas pelayanan tersebut diukur. Ketika pengguna menggunakan jasa tersebut, sehingga hasilnya bisa langsung terlihat apakah sudah benar dan sesuai atau belum.

Tjiptono (2014:353) dalam (Nurfadila et al., 2022) kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perasaan yang dihasilkan dari evaluasi pengalaman mereka menggunakan barang atau jasa. Menurut Pengertian Kepuasan Konsumen (Nasution, 2015:41), kepuasan konsumen diukur dengan kualitas barang atau jasa yang dialami sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan keinginan konsumen. Ketika pelanggan puas, mereka akan lebih sering membeli barang dan lebih loyal.

Putriana & Imron, (2023) mengatakan bahwa kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik layanan yang ditawarkan oleh penyedia dapat memenuhi harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas layanan didefinisikan sebagai jasa yang diberikan oleh penyedia, yang mencakup kemudahan, kecepatan, interaksi, kemampuan, dan sikap yang ramah. Semua faktor ini ditunjukkan melalui perilaku dan sifat saat memberikan layanan yang dapat mempengaruhi keputusan membeli. Layanan yang berkualitas tinggi berdampak positif bagi

perusahaan, karena menarik pelanggan setia dan meningkatkan keuntungan bagi usaha.

Safari et al., (2021) mengemukakan bahwa Kualitas layanan yang disediakan harus mencerminkan pendekatan holistik dari pengelola koperasi terhadap anggotanya. Layanan kepada anggota memerlukan usaha dari semua pengelola, bukan hanya mereka yang bertugas di front office, tetapi juga para pengelola yang bekerja di belakang layar. Kualitas layanan koperasi simpan pinjam bisa dinilai dari Compliance (kepatuhan) dan Reliability (keandalan), yang mengacu pada pedoman dalam menyajikan pelayanan yang telah dijanjikan berdasarkan Visi dan Misi. Rasa responsif (daya tanggap) ditentukan oleh seberapa cepat karyawan membantu orang lain, seberapa baik mereka melayani, dan seberapa cepat mereka menanggapi dan menyelesaikan keluhan anggota. Jaminan (jaminan) berkaitan dengan pengetahuan dalam memberikan informasi yang akurat, keterampilan berkomunikasi, dan sikap sopan dari karyawan kepada anggota. Perhatian mengacu pada kemudahan dalam membangun hubungan, berkomunikasi, dan memahami kebutuhan anggota.

Selain kualitas pelayanan yang baik kepada anggota koperasi, komunikasi juga diperlukan untuk meningkatkan kepuasan anggota terhadap Koperasi Mandiri Jawa Timur. Komunikasi yang efektif perlu dilakukan supaya anggota paham apa yang dijelaskan sebelum menerima jasa dari koperasi tersebut. Paulus et al., (2022) mengemukakan bahwa Komunikasi dianggap efektif apabila terdapat pertukaran informasi yang berlangsung dua arah antara komunikator (pengirim pesan) dan komunikan (penerima pesan), serta informasi tersebut Tanggapan harus sesuai dengan harapan dari kedua pihak yang berkomunikasi. Tanggapan dalam komunikasi yang efektif juga bergantung pada cara penyampaian pesan itu.

Nurbany & Soedarsono, (2022) Para ahli berpendapat bahwa manusia senantiasa terlibat dalam kegiatan komunikasi sepanjang hari dalam berbagai situasi dan konteks kehidupan. Komunikasi bukanlah sesuatu yang hanya terjadi dalam ruang formal seperti rapat atau presentasi, tetapi juga berlangsung dalam hal-hal sederhana seperti berbicara dengan keluarga, berinteraksi dengan teman,

berdiskusi dengan rekan kerja, bahkan ketika menyampaikan ekspresi melalui isyarat atau media sosial. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi merupakan elemen yang sangat penting, bahkan menjadi inti dari hampir semua aktivitas yang dilakukan manusia setiap harinya.

Secara umum, komunikasi dapat didefinisikan sebagai proses pertukaran pesan atau informasi yang berlangsung antara dua individu atau lebih, dengan tujuan agar pesan tersebut dipahami secara bersama oleh semua pihak yang terlibat. Proses ini mencakup berbagai komponen, seperti pengirim pesan, pesan itu sendiri, saluran penyampaian, penerima pesan, hingga umpan balik yang diberikan. Ketika proses ini berjalan efektif, maka komunikasi menjadi sarana utama dalam membangun hubungan, menyampaikan maksud, serta menyelesaikan masalah.

Lebih lanjut, terdapat bentuk komunikasi yang sangat dekat dengan kehidupan sehari-hari, yaitu komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah bentuk interaksi langsung yang terjadi antara satu individu dengan individu lainnya, baik secara tatap muka maupun melalui media seperti telepon, pesan teks, atau platform digital lainnya. Bentuk komunikasi ini bersifat pribadi dan melibatkan emosi, kepercayaan, serta pemahaman antarpribadi.

Oleh karena itu, kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik menjadi keterampilan dasar yang sangat penting bagi setiap individu. Tidak hanya untuk menunjang keberhasilan dalam lingkungan kerja atau pendidikan, tetapi juga untuk menjaga keharmonisan dalam kehidupan sosial dan keluarga. Kemampuan ini mencakup mendengarkan secara aktif, menyampaikan ide dengan jelas, memahami pesan orang lain, serta menunjukkan empati dalam berinteraksi. Dengan keterampilan komunikasi yang baik, seseorang akan lebih mudah membangun hubungan yang positif, menyelesaikan konflik, dan beradaptasi dalam berbagai situasi sosial.

Mardika, (2020) mengemukakan bahwa Komunikasi berarti kemampuan untuk memberikan informasi yang benar dan tepat. Saat ini, pemahaman komunikasi telah berkembang menjadi sebuah dialog yang interaktif antara perusahaan dan pelanggan, mencakup aktivitas sebelum penjualan, selama

penjualan, saat konsumsi, dan setelah konsumsi. Menurut Bramanta et al., (2022) Mengemukakan bahwa "Komunikasi" adalah proses di mana informasi ditukar antara pengirim dan penerima, serta mengarah pada penarikan kesimpulan sebagai pemahaman tentang arti sesuatu di antara orang-orang yang terlibat.

Selain kualitas pelayanan dan komunikasi, Kepercayaan anggota terhadap koperasi sangat penting karena anggota akan berpartisipasi dalam keanggotaan Koperasi Mandiri Jawa Timur Mojokerto. Masih ada kendala yang dihadapi yaitu kurangnya anggota kepada koperasi tersebut dikarenakan Menurut Cavalera & Soliha, (2019) mengemukakan bahwa Percaya pada keandalan dan integritas individu yang kita percayai sangat penting. Kepercayaan ini melibatkan kesiapan seseorang untuk berperilaku dengan cara tertentu, yang didasari keyakinan bahwa pasangannya akan memenuhi harapan mereka. Selain itu, ada harapan bahwa janji atau pernyataan dari orang lain dapat diandalkan.

Hermawan et al., (2024) pelanggan adalah dasar dari hubungan antara pelanggan dan bisnis. Kepercayaan ini mencakup keandalan, integritas, dan kemampuan perusahaan untuk memenuhi janji yang dibuatnya kepada pelanggan. Hubungan kepercayaan cenderung memunculkan kepuasan anggota. Ita Rosiana, (2021) Keyakinan konsumen merupakan pandangan dari sisi pelanggan mengenai keterampilan penjual berdasarkan pengalaman dan sejauh mana harapan konsumen dapat dipenuhi. Ketika konsumen ingin membeli produk, kepercayaan dipertimbangkan.

Penelitian ini dipilih karena peneliti melihat bahwa kepuasan anggota merupakan salah satu indikator utama dalam keberlangsungan dan perkembangan koperasi. Dalam praktiknya, masih ditemukan anggota yang merasa tidak puas terhadap layanan koperasi, baik dari segi waktu pelayanan, cara penyampaian informasi, hingga tingkat kepercayaan terhadap pengelolaan dana. Oleh karena itu, penulis merasa perlu untuk meneliti lebih dalam faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan anggota, khususnya dari aspek kualitas pelayanan, komunikasi, dan kepercayaan, karena ketiganya memiliki peran penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara koperasi dan

anggotanya. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kepuasan Anggota Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Komunikasi, Dan Kepercayaan Pada Koperasi Mandiri Jawa Timur Mojokerto”

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil dari latar belakang diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Mandiri Jawa Timur Mojokerto.
2. Untuk menganalisis apakah komunikasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Mandiri Jawa Timur Mojokerto.
3. Untuk menganalisis apakah kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Mandiri Jawa Timur Mojokerto.
4. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan, kepercayaan, dan komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Mandiri Jawa Timur Mojokerto

DAFTAR PUSTAKA

- Azura Alias Dina, N., Ratnanto, S., Purnomo, H., Nusantara PGRI, U., & Achmad Dahlan, J. K. (2022). *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAM ARTO MAKMUR JAYA DITINJAU DARI KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN CITRA INSTITUSI*.
- Cavalera, N. D., & Soliha, E. (2019b). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA BANK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN SIMPEDA BANK JATENG CABANG UTAMA SEMARANG*.
- Cahyono, A. (2019). *Unggul berkomunikasi*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Eka Putriana, & Ali Imron. (2023). Pengaruh Kepercayaan Anggota, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Anggota. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 1(3), 331–347. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v1i3.686>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9 (9th ed.)*.
- Hermawan, A., Ratnanto, S., & Artikel, I. (2024). *Simposium Manajemen dan Bisnis III Program Studi Manajemen-FEB UNP Kediri (Vol. 3)*.
- Huda, I. U., & Fahrin Sapar, J. (2022a). ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KOPERASI CREDIT UNION SUMBER SEJAHTERA KALIMANTAN SELATAN. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3).
- Ita Rosiana, B. S. E. W. P. (2021). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI MAHASISWA PADA BELANJA ONLINE SHOPEE*.
- Indisari. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*.
- Irawan, H. (2015). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan (Ketiga)*. Jakarta: Gramedia
- Juswadi, J., & Sumarna, P. (2023). Perkembangan Usaha Koperasi Simpan Pinjam Indonesia dan Faktor yang Mempengaruhinya Periode 2013-2020. *Paspalum: Jurnal Ilmiah Pertanian*, 11(1), 74. <https://doi.org/10.35138/paspalum.v11i1.541>
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management Edisi 15*. New Jersey: Pearson Education.

- Kandou, H.A., Kalangi, J.A.F., dan Rogahan, J.J. (2017). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Di Pt.Bank Mandiri Kc.Dotulolong Lasut Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.5(4)
- Lutfiyani, V., & Soliha, E. (2019). PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN (Studi pada KSPPS Bondho Ben Tumoto Semarang). *Isu-Isu Riset Bisnis Dan Ekonomi Di Era Disrupsi: Strategi Publikasi Di Jurnal Bereputasi*.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukarom, Zaenal, dkk. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Cv Pustaka Setia.
- Maharani, N. L., Priyandari, P. R., & Indrawan, I. K. (2023). Strategi Optimalisasi Komunikasi Intrapersonal Dan Interpersonal Di Kalangan Gen Z Dalam Pembangunan Menuju Era Industri 5.0. *Prosiding Pekan Ilmiah Pelajar* , 3, 1-9
- Nurfadila, K., Nurzainul, E. H., & Ratnanto, S. (2022). *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri PENGARUH KUALITAS PELAYANAN NASABAH SIMPAN PINJAM TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA KUD "TANI JAYA" KECAMATAN PUNCU*.
- Paulus, P., Suhendro, M., Zakiatuzzahrah,), Dewi,), & Sofiaty, R. (2022). *PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN CV CENTRUM TEKHNIK DIESEL JAKARTA* (Vol. 02, Issue 02).
- Prattia Arizzan Nurbany1, & Dr. Dewi K. Soedarsono, M. S. 2. (2022). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bjb Kantor Cabang Sumedang*.
- Pontoh, Lotje Kawet, Willierm A. Tumbuan. 2014. Kualitas Layanan, CitraPerusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado. *Jurnal EMBA* Vol.2, No.3, September 2014, Hal.285-297.
- Rengga Bramanta, V., Agus Sumantri, B., & Leksono, P. Y. (2022a). *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA CV POLOWIJO KEDIRI*.
- Roslinda Sagala, & Esli Silalahi. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM (KSP) MITRA USAHA MANDIRI SUMATERA UTARA. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS (JMB)*.
- Safari, T., Manajemen, A., & Yogyakarta, A. (2021). PENGARUH SERVANT LEADERSHIP, TRUSTIN LEADERSHIP DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PADA KSP "KOPDIT

MARSUDI MULYO” PUTAT PATUK GUNUNGKIDUL. *Jurnal Bisnis Administrasi Dan Manajemen (ALBAMA)*, 14(1).

Sandra Dwi Mardika. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , KOMUNIKASI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KOMITMEN NASABAH YANG BERDAMPAK PADA LOYALITAS NASABAH KOPERASI SIMPAN PINJAM MITRA SEJAHTERA DI SIDOARJO.*

Sigit, N. Kharisma dan Euis Soliha. 2017. Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan* Vol.21, No.1, Hal : 157-168, 2017.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D.* Alfabeta.

Tjiptono, F. (2016). Pemasaran jasa.