



YAYASAN PEMBINA LEMBAGA PENDIDIKAN PERGURUAN TINGGI PGRI KEDIRI

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Program Studi: Akuntansi, Manajemen dan Pendidikan Ekonomi

Status "Terakreditasi"

S.K. Mendiknas R.I. No. 241/D/O/2006 Tanggal 12-10-2006

Kampus: Jalan K.H. Achmad Dahlan 76 Telepon (0354) 771576 Kediri

Web Site: www.fe.unpkediri.ac.id email: fe.unpkediri.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 0227/ST/FEB-UNP/Kd/VIII/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri memberi tugas kepada:

No	Nama Dosen/ Mahasiswa	NIDN/NPM	Prodi	Keterangan
1	Noor Azura Alias Dina	17.1.02.02.079	Manajemen	Penulis 1
2	Sigit Ratnanto, M.M.	0706067004	Manajemen	Penulis 2
3	Hery Purnomo, M.M.	0713076803	Manajemen	Penulis 3

Untuk mempublikasikan hasil penelitian yang berjudul "Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Arto Makmur Jaya Ditinjau Dari Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Citra Institusi" pada Seminar Nasional Manajemen Ekonomi Akuntansi dan *Call Paper* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Demikian surat tugas ini dibuat agar dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Dikeluarkan di : Kediri

Pada Tanggal : 4 Agustus 2021

Dekan FEB,



Dr. Subagyo, M.M.

NIDN. 0717066601

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL
MANAJEMEN EKONOMI DAN AKUNTANSI



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

TIM EDITORIAL

EDITOR IN CHIEF

Dr. Amin Tohari, M.Si.

EDITOR

Diah Ayu Septi Fauji, M.M.

Linawati, M.Si.

COPY EDITOR

Diah Nurdiwati, M.S.A.

Bambang Agus Sumantri, M.M.

LAY-OUT EDITOR

Dr. Eunike Rose Mita Lukiani, M.Pd.

Dhiyan Septa Wihara, S.P., M.M.

REVIEWER

Prof. Sugiono, M.M.

Dr. Subagyo, M.M.

Dr. Samari, M.M.

Dr. Rr. Foryjati, M.M.

Dr. M. Muchson, M.M.

Dr. M. Anas, M.M., M.Ak.

DAFTAR PEMAKALAH

1	Adhe Julistira ¹ , Amin Tohari ² , Mar'atus Solikah ³	Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Terhadap Kualitas Audit (Studi Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018 - 2020)
2	Gita Hardianti ¹ , Suhardi ²	Analisis Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Pada Cv. Boom Motorist
3	Nur Arifatul Muyassaroh ¹ , Mar'atus Solikah ² , Hestin Sri Widiawati ³	Penerapan Akuntansi Pada Pelaku UMKM Desa Jambu Kecamatan Kayen Kidul Kabupaten Kediri
4	Miftakul Rip'atin, Mar'atus Solikah, Hestin Sri Widiawati	Penerapan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Pada Pengelolaan Keuangan DPRKPP Kabupaten Nganjuk
5	Iis Endang Soekowati, Hestin Sri Widiawati, Sigit Puji Winarko	Analisis Pengaruh Kesulitan Keuangan, Tingkat Hutang, Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Konservatisme Akuntansi
6	Maria Goreti Bupu, Badrus Zaman, Sugeng	Penerapan Metode ABC System Dalam Menentukan Harga Pokok Kamar Pada Lotus Kediri Tahun 2020
7	Ayu Agustina Sari, Sugeng, Amin Tohari	Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Dan Penerimaan Kas Dalam Meningkatkan Pengendalian Internal Pada Pt. Armada Pagora Jaya
8	Niken Tria Candra Vita, Sigit Puji Winarko, Diah Nurdiwaty	Determinasi Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Dan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial Pada Ud. Tunggal Jaya
9	Mar'atul Ulfa, Diah Nurdiwaty, Sigit Puji W.	Analisis Pengaruh Modal Koperasi, Aset, Dan Jumlah Anggota Terhadap SHU Pada Koperasi Simpan Pinjam (Study Koperasi Kabupaten Nganjuk)
10	Mas'adatul Hukmiyah, Badrus Zaman, Sugeng	Pengaruh Current Ratio (CR), Return On Asset (ROA), Return On Equity (ROE), Earning Per Share (EPS), Debt To Equity (DER), Dan Net Profit Margin (NPM) Terhadap Return Saham Perusahaan Manufaktur Sektor Makanan Yang Terdaftar Di BEI 2016-2019
11	Rara Puspita Prihandini, Andy Kurniawan, Dyah Ayu Paramitha	Analisis Realisasi Anggaran Untuk Menilai Efektifitas Dan Efisiensi Kinerja Pemerintah Kota Kediri Tahun 2016-2020
12	Retno Puspasari, Diah Nurdiwaty, Erna Puspita	Penerapan Metode Cost Plus Pricing Dalam Menentukan Harga Jual Dan Pengaruhnya Terhadap Laba Bersih (Study Kasus Pada Pandai Besi Adi Baja Tembus Nganjuk)
13	Yayuk Sulistyorini, Andy Kurniawan, Dyah Ayu Paramitha	Analisis Perhitungan Harga Pokok Produksi Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada Mawaddah Bakery Nganjuk
14	Arivia Fridasari, Amin Tohari, Dyah Ayu Paramitha	Pengaruh Rasio Keuangan Terhadap Profitabilitas Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bei Periode 2017-2020
15	Yayang Septin Dewintara, Linawati, Suhardi	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Pengusaha Kecil Dan Menengah Atas Penggunaan Informasi Akuntansi (Studi Pada Pengusaha Gethuk Pisang Di Kota Kediri)
16	TOTOK, Erna Puspita, Faisal	Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Pertumbuhan Laba Pada Empat Perusahaan Bumn Sektor Konstruksi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2020
17	Avinda Tyas Savitri ¹ , Faisal ² , Badrus Zaman ³	Pengaruh Pendapatan Asli Daerah, Investasi Pemerintah, Dan Umk Terhadap Pertumbuhan Ekonomi

18	Liya Widia Ningsih 1, Ema Nurzainul Hakimah 2, Moch. Wahyu Widodo ³	Analisis Penerapan Strategi Swot Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Beras Organik Kabupaten Kediri
19	Wahyu Ananda Putra ¹ , Badrus Zaman ² , Sugeng ³	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Struktur Modal Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Makanan Dan Minuman Periode 2017-2019
20	Ratih Agustina Dewi ¹ , Faisol ² , Badrus Zaman ³	Determinasi Pendapatan Asli Daerah Dengan Pendekatan FGLS (Feasible Generalized Least Square)
21	Indah Tri Agustin ¹ , Suhardi ²	Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pengelolaan Anggaran Pendapatan Belanja (APBDES) Pada Pembangunan Di Desa Mojokambang Kecamatan Bandarkedungmulyo Kabupaten Jombang Tahun 2020
22	Jekso Ryan Pamungkas ¹ , Linawati ² , Mar'atus Solikah	Faktor Yang Mempengaruhi Laba Bersih Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Food And Beverages
23	Riski Masita, Linawati, Suhardi	Penerapan Laporan Keuangan Berdasarkan Sak Emkm Pada Umkm Di Kota Kediri (Studi Kasus Pada Umkm Makanan Di Kota Kediri)
24	Ima Nurlaili ¹ Andy Kurniawan	Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pembelian Dan Persediaan Pada Swalayan Subur
25	Riska Amaliyah Dewi ¹ , Hestin Sri Widiawati ² .	Pengaruh 'Skala'kap, Skala Perusahaan, Dan Pertumbuhan Perusahaan Terhadap Pengelolaan Laba
26	Ami Susanti ¹ , Mar'atus Solikah ² , Sigit Puji Winarko ³	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Pare Kediri Tahun 2020
27	Renna Agustiningtyas, Puji Astuti	Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Atas Pemberian Kca Di Pt. Pegadaian (Persero) Upc Warujayeng
28	Wahyu Suryanto	Peran Audit Internal Dalam Menunjang Efektifitas Pengendalian Internal Penjualan Pada Dealer Aries Sentosa Motor Kota Kediri
29	Reficensa Therisia, Diah Nurdiawaty, Erna Puspita	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Laporan Keuangan Daerah Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Nganjuk Tahun 2020
30	Agus Sades Setiawan, Erna Puspita, Linawati	Sistem Informasi Akuntansi Proses Produksi Pada Usaha Roti Ar Bakery
31	Reza Ayu Saputri, Puji Astuti	Analisis Pengelolaan Dan Pertanggungjawaban Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa Di Desa Patihan Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk
32	Muhammad Afrian Mujib, Puji Astuti	Analisis Sistem Pengendalian Internal Akuntansi Penggajian Dan Pengupahan Pada Home Industry Ar Bakery Nganjuk
33	Muhammad Afrian Mujib, Puji Astuti	Analisis Sistem Pengendalian Internal Akuntansi Penggajian Dan Pengupahan Pada Home Industry Ar Bakery Nganjuk
34	Reza Ayu Saputri, Puji Astuti	Analisis Pengelolaan Dan Pertanggungjawaban Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa Di Desa Patihan Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk
35	Fadhlan Zuhdi, Sri Swastika, Kurnia Tanjungsari, Yurni	Pengaruh Profil Penyuluh Pertanian Terhadap Kuantitas Diseminasi Pertanian Di Kabupaten Kampar
36	Dian Noviyanti	Perkembangan Ekonomi Dan Fasilitas Umum Di Jawa Barat Pada Masa Pandemi Covid-19

37	Sri Yuana Novirahayu	Keputusan Pembelian Dilihat Dari Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Pada Toko Mrs Sheshop Tulungagung
38	Arta Dias Wulansari, Herry Yulistiyono	Analisis Dampak Ekonomi Keberadaan Desa Wisata Kemantren Terhadap Perekonomian Masyarakat Lokal
39	Dyah Ayu Mustika Rini, Herry Yulistiyono	Pengeluaran Pemerintah, Akumulasi Modal, Pajak Dan Ekspor Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia
40	Alfian Saifuddin Mahmud, Zulfikar	Dana Desa, Badan Usaha Milik Desa (BumDes), Kesempatan Kerja Dan Kesejahteraan Masyarakat (Studi Empiris Desa-Desa Di Kabupaten Klaten Tahun 2019)
41	Melisa Yola Amalia, Anita Kristina	Adaptasi Lingkungan Bisnia Saat Pandemi Covid 19 (Studi Pada Umkm Ledre Di Desa Padangan Bojonegoro-Jawa Timur)
42	Antoni Ludfi Arifin	Peran Departemen Sdm Dalam Perencanaan, Rekrutmen, & Seleksi Untuk Mendapatkan Sumber Daya Manusia Unggul
43	Desy Natalia ¹ , Antoni Ludfi Arifin ²	The Influence Of Leadership Style And Working Motivation Toward Employee's Working Productivity In Pt Royal Agro Indonesia
44	Rahmat Jauhari Aisawa Krismanegara, Samari, Hery Purnomo	Meningkatkan Omzet Penjualan Melalui Optimalisasi Kualitas Produk ,Variasi Produk, Dan Persepsi Harga Pada Nindy Dekorasi
45	Navita Candra Indrawati, Sigit Wisnu Setya Bhirawa	Pengaruh Motivasi, Pelatihan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cv. Putra Jadi Di Nganjuk
46	Satria Galang Bahari	Penerapan Analisis Abc Sebagai Metode Pengendalian Persediaan Produk Sepatu Vans Pada Toko Infusion Kediri
47	Wahyu Rini Wulandari	Analisis Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Tanjunganom Kabupaten Nganjuk
48	Kiki Wijianti	Analisis Rasio Keuangan Dalam Menilai Kinerja Keuangan Perusahaan Sub Sektor Jasa Komputer Dan Perangkat Lainnya Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 2016-2020
49	Candra Fery Setiawan, Sri Aliami, Poniran Yudho Leksono	Implementasi Tactic Pada Produk Bolu Kering Mak Plengeh:Kajian Submodel Triangle
50	Muhammad Afandi Syahroni, Basthoumi Muslih	Analisis Kompensasi Untuk Meningkatkan Kinerja Pekerja Harian Gudang Nganjuk Pt Tirta Restu Ayunda
51	Yulian Dwi Riski, Samari, Hery Purnomo	Upaya Meningkatkan Omzet Penjualan Melalui Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Tempat Usaha Pada Warung Brodin
52	Noor Azura Alias Dina, Sigit Ratnanto, Hery Purnomo	Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Arto Makmur Jaya Ditinjau Dari Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Citra Institusi
53	Ericha Puspha Ayu Lestari, Sri Aliami, Poniran Yudho Leksono	Performa Stp Untuk Mempertahankan Mind Share Pada Produk Bolu Kering Mak Plengeh Ud Wahyu Jaya Kota Kediri
54	Eni Hardianingtyas, Edy Djoko Suprajitno, Hery Purnomo	Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Gaya Kepemimpinan Dan Kedisiplinan Kerja Sebagai Determinan Kepuasan Masyarakat Desa Ngulungkulon Trenggalek

55	Ayu Indra Setya Dewi, Ema Nurzainul Hakimah, Rino Sardanto	Analisis Dampak Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Gtl Balancing-Spooring Cabang Mojoroto Kediri
56	Liya Widia Ningsih, Ema Nurzainul Hakimah, Moch. Wahyu Widodo	Analisis Penerapan Strategi Swot Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Beras Organik (Studi Kasus Pada Ud Organik Sekar Putih Desa Pagung - Kab. Kediri)
57	Eka Dian Rahmawati, Basthoumi Muslih	Analisis Minat Beli Konsumen Di Era Pandemi Covid-19 Untuk Meningkatkan Volume Penjualan
58	Dedy Eka Septian Alief Mukmin, Sigit Wisnu Setya Bhirawa	Analisis Penerapan Promosi Di Instagram Dalam Meningkatkan Pendapatan Bengkel Cat Kk-Paint Kota Kediri
59	Deny Eko Prastiyo	Financial Literacy Dan Financial Behavior Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Unp Kediri Angkatan 2017)
60	Kinanthi Puan Maharani, Bambang Agus Sumantri, Amat Pintu Batu Silalahi	Determinan Komunikasi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Toyota Auto 2000 Sersan Suharmaji Kediri
61	Erviana Nurul Hidayati ¹ , Poniran Yudho Leksono ² , M. Zuhdi Sasongko ³	Implikasi Keputusan Pembelian Berdasarkan Varian Produk, Harga Dan Promosi Pada Bawang Goreng Kak Ros Umkm Sawung Tani
62	Aprilia Dwi Lestari, Rino Sardanto	Implementasi Swot Dan Business Model Canvas Guna Terciptanya Keunggulan Kompetitif Produk Pada Barelo Cafe Nganjuk
63	Dwi Ayu Indriani ¹ , Rino Sardanto ² , Moch. Wahyu Widodo ³	Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Di Pdam Kabupaten Nganjuk
64	Theresia Vara Ayu Adinda Sari ¹ , Gesty Ernestivita ²	Implementasi Kualitas Layanan, Brand Image, Dan Harga Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Gatot Subroto Nganjuk)
65	Mila Fitrianingrum ¹ , Bambang Agus Sumantri ² .	Determinan Kinerja Karyawan Dari Kedisiplinan, Stres Kerja, Dan Kompensasi Pada Koperasi Basitustra Munjungan Trenggalek
66	Septiana Imaharani Isukma ¹ , Idhiyan Isepta Iwihara ²	Determinasi Ipengaruh Imotivasi Idan Ilingkungan Ikerja Iterhadap Ikinerja Ikaryawan Iauto2000 Ihassanudin Ikediri
67	Yosephine Nadjira Hananta Susilaningdyah ¹ , Bambang Agus Sumantri ²	Analisa Pengaruh Komunikasi Kerja, Kompensasi, Kompetensi Dan Kaitannya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Mentari Nusantara Feedmill Tulungagung 2021
68	Deppy Era Kurniawati ¹ , Dhiyan Septa Wihara ² , Edy Djoko Soeprajitno ³	Determinan Komunikasi Informal, Lingkungan Kerja, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bpr Nusamba Tulungagung
69	Bella Kartika Agustina Sukmaningtiyas, Poniran Yudho Laksono, Rony Kurniawan	Analisis Reputasi, Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Mahasiswa Baru Memilih Pendidikan Di Universitas Nusantara Pgrri Kediri
70	Fatwa Muhamad Haris, Poniran Yudho Laksono, Rony Kurniawan	Analisis Kualitas Pelayanan, Tingkat Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt Syarekah Jaya Gas Kediri
71	Ika Listyani	Pemetaan Minat Dan Motivasi Investasi Mahasiswa Unp Kediri (Studi Kasus Galeri Investasi Unp Kediri)
72	Fitri Kurniawati ¹ , Ismayantika Dyah Puspasari ²	Analisis Financial Distress Pada Pt. Sarimelati Kencana Tbk. Sebagai Dampak Pandemi Covid-19
73	Ajeng Inopiyanti Iwulan Ishafitri ¹ , Ibambang Iagus Isumantri ² , Isigit Itratnanto ³	Analisis Pengaruh Harga, Pelayanan, Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Di Jaya Mulya Transport

74	Yusiana	Analisis Dampak Bakat Penjualan Persepsi Peran Dan Tingkat Keahlian Terhadap Kinerja Tenaga Penjual
75	Silvana Widya Witarisma	<i>Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Shopee</i>
76	Aditya Nur Rahman, Amat Pintu Batu Silalahi, M.M., Dhiyan Septa Wihara, M.M.	Analisis Pengaruh Disiplin, Lingkungan Kerja, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt Metro Inti Purnama
77	Eka Dian Rahmawati ¹ , Basthoumi Muslih ²	Analisis Minat Beli Konsumen Di Era Pandemi Covid-19 Untuk Meningkatkan Volume Penjualan
78	Fina Nur Hayati ¹ Subagyo ² Ema ³	Strategi Pengembangan Industri Kecil Lovyna Konveksi Kediri
79	Suhendro ¹ , Ema Nurzainul H ² , Rino Sardanto ³	Analisis Bauran Pemasaran (4p) Terhadap Keputusan Pembelian Vaksin Ternak Merek Medivac Ai Di Kota Kediri
80	Latifatul Udmah, M. Zuhdi Sasongko	<i>Analisis Pengaruh Current Ratio, Debt To Equity Ratio, Return On Assets Dan Growth Sales Terhadap Dividen Payout Ratio Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2016 – 2019</i>
81	Ervira Nuril Arika Febriani, Bambang Agus Sumantri	Kepuasan Pelanggan Berkaitan Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Pada Restoran Bu Eko Kediri
82	Aulia Hasa Amalika, Dian Kusumaningtyas, M.Zuhdi Sasongko	Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Harga Saham Perusahaan Konsumer Yg Terdaftar Di BEI 2018-2020
83	Dedy Eka Septian Alief Mukmin, Sigit Wisnu Bhirawa	Analisis Penerapan Promosi Di Instagram Dalam Meningkatkan Pendapatan Bengkel Cat KK Paint Kota Kediri
84	Desi Trilianti, Heri Purnomo, Rony Kurniawan	Pengendalian Persediaan Bahan Baku Benang Pada Usaha Tenun Ikat AAM Putra Kediri
85	Leny Nurul Hidayah, Samari	Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri Pada Pembelajaran Daring Berdasarkan Kompetensi Dosen Di Era Pandemi Covid-19
86	M. Farikh Almubaroq	Analisis Kinerja Keuangan Perusahaan Menggunakan Rasio Profitabilitas, Rasio Likuiditas, Dan Rasio Solvabilitas Pada Perusahaan Rokok Yang Terdaftar Bursa Efek Indonesia Periode 2018-2020
87	Yoni Wiji Utami, Dian Kusumaningtyas, M. Zuhdi Sasongko	Analisis Metode Altman Z Score Modifikasi Dalam Memprediksi Financial Distress Pada Perusahaan Semen Yang Terdaftar Di BEI 2018-2020
88	Wiwik Widowati, Rony Kurniawan	Penerapan Metode CPM (Critical Path Method) Dan Gantt Chart Untuk Meningkatkan Efisiensi Waktu Dan Biaya Pada Proyek Pemeliharaan Jalan Poros Utama Sanggrahan-Baleturi Kabupaten Nganjuk
89	Luthfia Wulandari, Bambang Agus Sumantri, Rony Kurniawan	Analisis Kinerja Karyawan Berkaitan Pelatihan, Kompensasi Dan Disiplin Kerja Di "Jago Bahasa" Pare
90	Ifa Bian Jayo Arbinta, Ichsannudin , Sigit Ratnanto	Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Rokok Andalan
91	Istyani Saputri, Zulistiani	Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Desa Pecuk Kecamatan Patianrowo Kabupaten Nganjuk)
92	Riska Aprilianti, Sigit Wisnu Setya Bhirawa, Moch. Wahyu Widodo	Pengaruh Stress Kerja, Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan
93	Rila Izatun Hanifa, M Zuhdi Sasongko	Analisis Roa, Roe, Der Terhadap Return Saham Perusahaan Manufaktur Sektor Properti Dan Real Estate

94	Reffo Andre Juliawan, Bambang Agus Sumantri, Rony Kurniawan	Pengukuran Kinerja Karyawan Pada Pt Indoprima Gemilang Ditinjau Dari Kompensasi, Motivasi Dan Gaya Kepemimpinan
95	Adika Desi Setyani ¹ , Sri Aliami ² , Ema Nurzainul Hakimah ³	Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Studi Kasus Pada Kedai Ayam Geprek "Takhasiena"Keamatan Kertosono – Kabupaten Nganjuk
96	Handika Sofianzah ¹ , Ema Nurzainul Hakimah ²	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Pawon Ngampon Trenggalek
97	Adam Indrasto ¹ , Ema Nurzainul Hakimah ² .	Analisis Kualitas Pelayanan Dan Keaneragaman Produk Simpan Pinjam Terhadap Keputusan Menjadi Anggota Koperasi Bhayangkara
98	Welly Aji Nugroho ¹	Analisis Faktor Motivasi Dan Pelatihan Serta Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Divisi Pemasaran Pada Pt. Arta Boga Cemerlang Kediri
99	Insan Nur Alim	Analisis Pengaruh Lokasi, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Loji Resto & Cafe Kediri
100	Ruby Mahasurya ¹	Determinan Kinerja Pegawai Ditinjau Dari Kepemimpinan, Kedisiplinan, Dan Motivasi Pada Kantor Desa Di Kecamatan Tarokan
101	David Chrisando ¹ , Bambang Agus Sumantri, S.IP., M.M. ² , Sigit Ratnanto, S.T.,M.M. ³	Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Harga, Kualitas Produk, Dan Lokasi Di Kedai Damoni Kopi Kediri 2021
102	De Elsa Puspitasari ¹ , M. Zuhdi Sasongko ² , Rony Kurniawan ³	Analisis Motivasi, Leadership Style Dan Lingkungan Kerja Non-Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Lotus Garden Hotel Kota Kediri
103	Raih Persada ¹ , Moch. Wahyu Widodo ²	Analisis Perbandingan Harga Saham Indeks Lq45 Sebelum Dan Semasa Pandemi Covid-19: Event Study
104	Evin Rachmad Arfiansyah ¹ , Sigit Wisnu Setya Bhirawa ² , Moch. Wahyu Widodo ³	Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Jordan Food Kediri
105	Adhiyan Nurli Husna ¹ , Ichsanusin ² , Sigit Ratnanto ³	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Surabaya Ban Tulungagung
106	Wilda Sya'banie Ramadhany ¹ , Ichsanusin ² , Edy Djoko Suprayitno ³ ,	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumsi Pada Toko AWW Fhasion Kota Kediri
107	Aprilia Dwi Lestari ¹ , Rino Sardanto ² ,	Implementasi Swot Dan Business Model Canvas Guna Terciptanya Keunggulan Kompetitif Produk Pada Barelo Cafe Nganjuk
108	Theresia Vara Ayu Adinda Sari ¹ , Gesty Ernestivita ²	<i>Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di J&T Express Gatot Subroto Nganjuk</i>
109	Deppy Era Kurniawati ¹ , Dhiyan Septa Wihara ² , Edy Djoko Soeprajitno ³	Determinan Komunikasi Informal, Lingkungan Kerja, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bpr Nusamba Tulungagung
110	Alvin Deva Prasetya ¹ , Zulistiani ²	<i>Analisis Pembentukan Portofolio Optimal Dengan Menggunakan Capital Asset Pricing Model (Capm) (Studi Empiris Pada Saham Yang Masuk Dalam Indeks Idx-Bumn20di Bursa Efek Indonesia)</i>
111	Lutfikavalma Irdinantara, Edy Djoko S	Pengaruh Pengalaman Kerja, Disiplin Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pabrik Rokok Margantara Jaya Tulungagung
112	Aldo Bani Alifiano, Dodi Kusuma Hadi S	Determinan Kinerja Karyawan Ditinjau Dari Kompensasi, Motivasi, Dan Disiplin Kerja Karyawan Cv. Berkah Tani Jaya Kabupaten Kediri

113	Yesi Ayu Puspita Rini, Sri Aliami, Poniran Yudho Leksono	<i>Performance Store Atmosphere, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Cafe Arni Rejoso-Nganjuk)</i>
114	Dira Sabrina Aziz, Dodi Kusuma Hadi	Analisis Motivasi, Promosi Jabatan, Dan Kompensasi Sebagai Determinan Kepuasan Kerja Karyawan Di Kembang Jawa Motor Tepus Kediri
115	Ponco Suprpto, Dodi Kusuma Hadi	Analisis Gaji, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Aba Kediri
116	Ribut Yuni Lestari, Sigit Ratnanto, Hery Purnomo	Analisis Store Atmosphere, Lokasi Usaha, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Coffee Shop Homely Koffee Kota Kediri
117	Rizky Reva Ananda, Hery Purnomo, Dodi Kusuma Hadi	Pengaruh Knowledge Sharing Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pln Kertosono Nganjuk
118	Shella Tamara Putri ¹ , M. Zuhdi Sasongko ² , Rony Kurniawan ³	Minat Menggunakan E-Money Pada Aplikasi Gopay “ Gojek ” Berdasarkan Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan
119	Adelia Dwi Ayu Agustin ¹ , Sri Aliami ²	Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Air Minum Dalam Kemasan “Songo” Kabupaten Tulungagung
120	Fatwa Muhamad Haris, Poniran Yudho, Rony Kurniawan	Analisis Kualitas Pelayanan, Tingkat Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt Syarekah Jaya Gas Kediri
121	Kharis Abadi	Determinan Keputusan Pembelian Wallpaper Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Promosi Online Dan Word Of Mouth Pada K.A Wallpaper Kediri
122	Ishmatul Maula	Penerapan Metode Abc Dan Eoq Dalam Pengendalian Persediaan Susu Formula Pada Sakinah 212 Mart Kediri
123	Sefilia Putri Asmaratika	Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berwirausaha Pada Mahasiswa
124	Ilma Yogi Anvarensa	Analisis Kepemimpinan, Kompensasi, Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Ksp Delta Surya Purnama Pare
125	Mohammad Fahrul Anas ¹ , Ichsanudin ² , Sigit Ratnanto ³	Analisa Keputusan Pembelian Rokok Gudang Garam Surya 12 Merah Berdasarkan Harga, Citra Merek Dan Kualitas Produk (Studi Pada Warga Desa Talun Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk)
126	“Zainal Arifin ¹ , Edy Djoko S ² , Rino Sardanto ³ ”	Dampak Disiplin Kerja, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Candi Loka Ngawi”
127	Yoga Putriawan ¹ , Moch. Wahyu Widodo ²	Determinan Harga Saham Perusahaan Sektor Infrastruktur, Utilitas Dan Transportasi
128	Naya Aulia, Mar’atus Solikah Dan Hestin Sri Widiawati	Efektifitas Kebijakan Kredit Dalam Upaya Meningkatkan Profitabilitas Pada Kopwan PKC Tosaren Tahun 2017-2020
129	Mike Inur indah Isari I ¹ , Idodi I Kusuma Ihadi Is ² , I rino Isardanto I ³	Analisis Ipenerapan Idisiplin Ikerja, Istress Ikerja Idan Ilingkungan Ikerja Iuntuk Imeningkatkan Ikinerja Ikaryawan Ipada Ipt Ijms Imuroco Ingancar Ikediri
130	Nasrul Fuadi ¹	Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Bus Po Harapan Jaya
131	Audi Yosrul Mustofa ¹ , Sigit Wisnu Setya Bhirawa ² , Basthoumi Muslih ³	Analisis Volume Penjualan Beras Lokal Ditinjau Dari Harga, Kualitas Produk Dan Pelayanan Di Toserba Bahagia Nganjuk
132	Moh. Taufik Tohari ¹ , Hery Purnomo ²	Analisis Penentuan Harga Pokok Produksi Kaos Pada AZKA Konveksi Nganjuk

133	Muhammad Afandi Syahroni, Basthoumi Muslih	ANALISIS KOMPENSASI UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PEKERJA HARIAN GUDANG NGANJUK PT TIRTA RESTU AYUNDA
134	M Edo Yudha Pratama, Sri Aliami, Poniran Yudho Leksono	KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI PEOPLE, PROSES DAN PHYSICAL EVIDENCE PADA BENGKEL CUSTOM ASESORIS MOTOR DI XILAM 01 NGANJUK
135	Wynda Wibiyanti ¹ , Moch.Wahyu Widodoi ² , Sigit Wisnu Setya Bhirawa ³	ANALISIS KEBANGKRUTAN Z SCORE ALTMAN PERUSAHAAN MANUFAKTUR SUB SEKTOR OTOMOTIF DAN KOMPONEN DI MASA PANDEMI
136	Aling Aldyawan ¹ , Dodi Kusuma Hadi Soedjoko ²	ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN WORD OF MOUTH (WOM) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DEPOT TOMMY KEDIRI
137	Anas Nasrulloh Mahaby	ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN, PEMBERIAN <i>REWARD</i> DAN <i>PUNISHMENT</i> TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA SMK NEGERI 1 KEDIRI
138	Fajar Setya Kurniawan, Dhiyan Septa Wihara, Edy Djoko Soeprajitno	UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DITINJAU DARI MOTIVASI KERJA, KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, DAN DUKUNGAN ORGANISASI PADA DIREKTORAT JANDRAL PERHUBUNGAN DARAT KABUPATEN TULUNGANGUNG (STUDI KASUS PADA UPT TERMINAL GAYATRI TULUNGAGUNG)
139	Eko Jian Romadhon, Ema Nurzainul Hakimah	PENGARUH KINERJA SALES RETAIL, PERSONAL BRANDING, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SAUS JAWARA
140	Sidiq Gunawan, Dr. Ichsanudin, M.M.	Pengaruh Keputusan Pembelian Apotek Alya Farma Ngadiluwih Berdasarkan Kelengkapan Produk, Harga, Dan Citra Toko
141	Rizal Wahyu Romadhona ¹ , Sigit Ratnanto, S.T., M.M ² , M. Zuhdi Sasongko, S.E., Ak., M.MT	ANALISIS KUALITAS PRODUK, CITRA MERK, PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ROKOK SURYA PROFESSIONAL MILD 16 PT.GUDANG GARAM TBK DI KOTA NGANJUK JAWA TIMUR
142	Shella Tamara Putri ¹ , M. Zuhdi Sasongko ² , Rony Kurniawan ³	MINAT MENGGUNAKAN E-Money PADA APLIKASI GOPAY “ GOJEK ” BERDASARKAN PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI KEMUDAHAN
143	Aji Suprianto ¹ , Moch. Wahyu Widodo ² , Dian Kusumaningtyas	ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK BRODEN SCREEN PRINTING
144	Dwi Ayu Indriani ¹ , Rino Sardanto ² , Moch. Wahyu Widodo ³	PENGARUH FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN DI PDAM KABUPATEN NGANJUK
145	Emilda Meliyana ¹ , Dr. Ichsanudin, M.M ^{2*} , Gesty Ernestivita, M.M.	ANALISIS KEPUTUSAN PEMBELIAN CAFE SAMCIR NGANJUK BERDASARKAN KUALITAS PRODUK, PROMOSI SOSIAL MEDIA, DAN HARGA
146	Erviana Nurul Hidayati ¹ , Poniran Yudho Leksono ² , M. Zuhdi Sasongko	IMPLIKASI KEPUTUSAN PEMBELIAN BERDASARKAN VARIAN PRODUK, HARGA DAN PROMOSI PADA BAWANG GORENG KAK ROS UMKM SAWUNG TANI
147	Sidiq Gunawan, Ichsanudin	PENGARUH KEPUTUSAN PEMBELIAN APOTEK ALYA FARMA NGADILUWIH BERDASARKAN KELENGKAPAN PRODUK, HARGA, DAN CITRA TOKO
148	Sulton Ali Al Aradatin ¹ , Basthoumi Muslih ² , Restin Meilina	PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN ONLINE CUSTOMER RATING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI MARKETPLACE SHOPEE (Studi Pada Mahasiswa Aktif Prodi Manajemen Angkatan 2017 UNP Kediri)

149	Mohammad Talaat Lutfi ¹ , Dhiyan Septa Wihara ²	PENGARUH MOTIVASI, DISIPLIN, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR KECAMATAN SEMEN KABUPATEN KEDIRI
150	Ramadhian Aji Pratama ¹ , Dhiyan Septa Wihara ²	PENGARUH FASILITAS KANTOR, MOTIVASI, DAN DISIPLIN KERJA PERANGKAT DESA KECAMATAN PLEMAHAN KABUPATEN KEDIRI
151	Olivia Bunga Yulinda ¹ , Ichsannudin ² , Sigit Ratnanto ³	Pengaruh Harga, Pelayanan, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Auto 2000 Hasanudin Kediri
152	Febby Faradella Bukhorida, Diyah Putri Febrian	PENGARUH PANDEMI COVID-19 TERHADAP KENAIKAN PENJUALAN TANAMAN HIAS KIOS RACHEL DESA REMBANG KABUPATEN KEDIRI
153	Shintia Nur Zella ¹ , Poniran Yudho Leksono ² , M.Zuhdi Sasongko ³	ANALISIS HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN <i>BRAND IMAGE</i> TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN TENUN IKAT AAM KODOK NGOREK PUTRA BANDAR KIDUL
154	Floren Acnestania ¹ , Hery Purnomo ²	IMPULSE BUYING DENGAN FAKTOR PENDORONG KECENDERUNGANNYA DI SWALAYAN (Studi Pada Swalayan Prima Kabupaten Nganjuk)
155	M Fajar Agel Prakoso ¹ , Ema Nurzainul Hakimah ² , Rino Sardanto ³	IDENTIFIKASI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN KEDAI KOPI KEMBANG SORE DI PUJON MALANG
156	Rahmad Dwi Febrianto ¹ , Bambang Agus Sumantri ² , Amat Pintu Batu Silalahi ³	ANALISIS KINERJA KARYAWAN PT. SAPTA KARYA MEGAH DITINJAU DARI ASPEK KOMPETENSI, KOMPENSASI DAN MOTIVASI
157	Lifsa Belviana: ¹ , Samari ² , Hery Purnomo ³	FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN MEMILIH RESTO SALESA TRENGGALEK
158	Frisilla Leniensi ¹ , Basthoumi Muslih ²	IMPLEMENTASI MARKETING <i>MIX</i> UNTUK MENINGKATKAN <i>BUYING DECISION</i> KONSUMEN GOLDEN SWALAYAN KEDIRI
159	Yanti Kusumawati ¹ , Samari ² , Hery Purnomo	UPAYA MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN MELALUI KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI PADA UD JAWA MANDIRI
160	Erni Nofita Sari ¹ , Ichsannudin ² , Edy Djoko Soeprajitno ³	ANALISIS CITA RASA PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA KEDAI KOPI DI TELL KOPI KEDIRI
161	Adinda Aprilia Wihani ¹ , Sigit Wisnu Setya Bhirawa ²	PENGENDALIAN PERSEDIAAN BAHAN BAKU MENGGUNAKAN METODE EOQ PADA INDUSTRI PRIMER HASIL HUTAN KAYU (IPHHK)
162	Putri Wahyuningtias,Ichannudin,Edy Djoko Suprajitno	ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA DAN ATMOSPHERE PLACE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA LOJI RESTO DAN CAFÉ KEDIRI
163	Lisa Lilik Zainul Fitri ¹ , Ichsannudin ² , Dian Kusumaningtyas ³	ANALISIS PERSEPSI HARGA, <i>STORE ATMOSPHERE</i> , DAN KEBERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA <i>MINIMARKET FAMILY</i> DI KECAMATAN PATIANROWO NGANJUK
164	Reza Fitria ¹ , Dhiyan Septa Wihara ² , Edy Djoko Soeprajitno ³	PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KETERAMPILAN & INSENTIF TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PABRIK GENTENG SARI BUMI TRENGGALEK
165	Lutvia Titis Arringga ¹ , Samari ² , Zulistiani ³	ANALISIS KINERJA KARYAWAN DI TINJAU DARI KONFLIK, LINGKUNGAN KERJA DAN GAYA KEPEMIMPINAN PADA KARYAWAN UMKM CRIUZZ
166	Madzhari Anwar ¹ , Bambang Agus Sumantri ²	KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR HONDA CRF 150L PADA KOMUNITAS KRACKER NGANJUK BERDASARKAN PERTIMBANGAN KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN CITRA MEREK

167	Linda Fitri Cahyani ¹ , Bambang Agus Sumantri ² , Rony Kurniawan ³	KINERJA PEGAWAI PERSPEKTIF LINGKUNGAN KERJA, KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG KEDIRI
168	Khusna Fatimatus Syahroq, Hery Purnomo, Dodi Kusuma Hadi Soejoko	ANALISIS DUKUNGAN SELEBRITI, GAMBARAN MEREK, DAN HARGA PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PRODUK BUSANA 3SECOND
169	Zuni Nor Anisa, M. Zuhdi Sasongko	ANALISIS CR, DER, DAN NPM TERHADAP PERUBAHAN LABA PERUSAHAAN SUB SEKTOR MAKANAN DAN MINUMAN
170	Ayu Indra Setya Dewi, Ema Nurzainul Hakimah, Rino Sardanto	ANALISIS DAMPAK PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA GTL BALANCING-SPOORING CABANG MOJOROTO KEDIRI
171	Liya Widia Ningsih, Ema Nurzainul Hakimah, Moch. Wahyu Widodo	ANALISIS PENERAPAN STRATEGI SWOT DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENJUALAN BERAS ORGANIK (Studi Kasus Pada UD ORGANIK SEKAR PUTIH Desa Pagung -Kab. Kediri)
172	Nanda Affatul Aziziyah, Ema Nurzainul Hakimah	DAMPAK HARGA, KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-COMMERCE SHOPEE
173	Stefanus Arnael Putra Prasetya, Sri Aliami, Poniran Yudho Leksono	PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS SUDIRO TUNGGU JAYA RUTE PONOROGO-TANGERANG
174	Nanda Affatul Aziziyah, Ema Nurzainul Hakimah	DAMPAK HARGA, KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-COMMERCE SHOPEE
175	Puput Ayu Malinda ¹ , Dian Kusumaningtyas ² , Sigit Wisnu Setya Bhirawa ³	PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA DI KANTOR DLHKP KOTA KEDIRI
176	Devita Anggara Putri, Bayu Surindra, Zainal Arifin	Pengaruh Motivasi, Keaktifan Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Hasil Pembelajaran Daring Mata Pelajaran Kewirausahaan Siswa
177	Imelda Donasari Nanda Susena, Tjetjep Yusuf Afandi, Zainal Arifin	Pengaruh Persepsi Kualitas Brand Image Dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian HP Samsung
178	Ita Rosiana, Bayu Surindra, Efa Wahyu Prastyaningtyas	Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Minat Beli Mahasiswa Pada Belanja Online Shopee
179	Kinanti Tri Wardani, Bayu Surindra, Efa Wahyu Prastyaningtyas	Pengaruh Motivasi, Lingkungan Keluarga, Dan Ekspektasi Pendapatan Terhadap Minat Berwirausaha Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi
180	Devita Dwi Yuliara Hariyanti, Tjetjep Yusuf Afandi, Efa Wahyu Prastyaningtyas	Efektivitas Pembelajaran Online Dengan Menggunakan Google Classroom Terhadap Hasil Belajar
181	Meliza R. Rohmawati, Elis Irmayanti, Efa Wahyu Prastyaningtyas	Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Paket Data Pada Konter
182	Kinanti Tri Wardani ¹ , Bayu Surindra ² , Efa Wahyu Prastyaningtyas ³	Pengaruh Motivasi, Lingkungan Keluarga, Dan Ekspektasi Pendapatan Terhadap Minat Berwirausaha Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi
183	Muhammad Bahit ¹ , Nadia Puteri Utami ²	Analisis Bibliometrik Untuk Implementasi Enterprise Resource Planning (Erp)

184	Marshelina Putri Permata Sari ¹ , Phaureula Artha Wulandari ² , Muhammad Bahit ³	Perancangan Sistem Informasi Perhitungan Perjalanan Dinas Pada Balai Wilayah Sungai Kalimantan Iii Berbasis Web
185	Intan Paraswati ¹ , Phaureula Artha Wulandari ² , Muhammad Bahit ³	Sistem Informasi Akuntansi Perhitungan Insentif Operator Berbasis Web Pada Terminal Petikemas Banjarmasin Pt. Pelabuhan Indonesia Iii (Persero) Regional Kalimantan)
186	Dina Alafi Hidayatin ¹ , Mukti Prasaja ² , Latifah Anom ³ , Nurul Mazidah ⁴	Penguatan Usaha Bumdes Melalui Pelatihan Dasar Dan Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan
187	Ika Novaliana	Pengaruh Promosi Media Sosial Dan Harga Pada Kepuasan Konsumen Di Merdeka Cafe Nganjuk
188	Mustafidah Mahardhika ¹ , Dyan Arintowati ²	Disiplin Kerja Dan Fasilitas Kantor Dalam Mempengaruhi Kinerja Pegawai
189	Aguna Anugraha Wahyudi, Hendy Hermawan	Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Antara Perusahaan Farmasi Milik Negara (Bumh) Dengan Perusahaan Farmasi Milik Swasta (Bums) Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (Periode 2015-2019)
190	Indyah Herdiyanti ¹ , Nur Laily Hawa E ²	Upaya Peningkatan Minat Beli Konsumen Pada Gaco Kopi Di Malang
191	Muhammad Budi Alifianto, Defia Nurbatin	Model Pengembangan Sistem Akuntansi Sebagai Kelola Informasi Akuntansi Pada Taman Pendidikan Al-Qur'an (Tppq) Nurul Huda Sukun Malang
192	Ika Romadhani, Dyah Suswanti Respatiningtias	Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (Pkh) Guna Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Di Desa Balong Pacul Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk
193	Umi Hidayati	Analisis Gaya Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Mendukung Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (Studi Kasus Bumdesa Long Jinawi Desa Galengdowo Kecamatan Wonosalam Kabupaten Jombang)
194	Suharto	Implementasi Lean Canvas Sebagai Upaya Meningkatkan Skill Entrepreneurship Mahasiswa Di Perguruan Tinggi
195	Leli Suryani	Analisis Study Kelayakan Do It Bigbar
196	Duwi Riningsih ¹ , Sudjiono ² , Meme Rukmini ³	Analisis Kebijakan Insentif Pajak Ppnbm Mobil Terhadap Penjualan Mobil Di Era Pandemi Covid-19
197	Meme Rukmini ¹ , Andy Chandra Pramana ² , Mukti Prasaja ³	Pengaruh <i>Debt Equity Ratio</i> , Komite Audit Dan Laba Operasi Terhadap <i>Audit Delay</i> Pada Bumh Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2017-2020
198	Andy Chandra Pramana ¹ , Nonni Yap ² , Mukti Prasaja ³	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Transportasi <i>Online</i> Pada Mahasiswa Universitas Kadiri
199	Nonni Yap ¹ , Meme Rukmini ² , Andy Chandra Pramana ³	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Prestasi Kerja Di Universitas Kadiri
200	Krissantina Eferyn ¹ , Mukti Prasaja ² , Dwi Riningsih ³	Persepsi Pegawai Terhadap Pelaporan Spt Tahunan Dengan Menggunakan E-Filing
201	Krissantina Eferyn ¹ , Halimatus Sa'diyah ²	Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Dana Desa Di Kecamatan Trenggalek Tahun 2017

202	F. Anif Farida	Pengaruh Pengembangan Karier Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Peran Mediasi Employee Engagement
203	Dyajeng Puteri Woro Subagio	The Influence Of Price Discount On Purchase Intention Of Online Products During Covid19 Pandemic In Indonesia: The Mediation Role Of Trust
204	Adetya Nuryahya ¹ , Eva Mufudah ² , Vita Fibriyani ³	Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Pengunjung Tempat Wisata Danau Ranu Grati Kabupaten Pasuruan
205	Muhammad Tahajjudi Ghifary ¹ , Esthi Putri Ardiyanti ²	<i>Cognitive Social Capital</i> Yang Memengaruhi Motivasi Dan Kepuasan Kerja Karyawan Pada Restaurant Pizza Hut
206	Halimatus Sa'diyah ¹ , Krissantina Eferyn ²	Analisis Indeksikalitas Dalam Pemaknaan Pembiayaan Hunian Syariah Di Pt. X <i>Developer & Kontraktor Syari'ah</i>
207	Siti Musyarofah	<i>Pengaruh Struktur Modal, Ukuran Perusahaan, Likuiditas, Pertumbuhan Laba Dan Return On Asset Terhadap Kualitas Laba</i>
208	Mgs.Prima Darma Putra,Wibowo,Henry Eryanto	Model Knowledge Sharing Di Pabrik Pt Pusri Palembang
209	Antaiwan Bowo Pranogyo ¹ , Muchlis R. Luddin ² , Thomas Suyatno ³	Kinerja Karyawan Terminal Petikemas Tanjung Priok: Studi Kasus Di Terminal Petikemas Koja
210	Indah Dwi Pramita Harahap ¹ , Deli Yanti Simbolon ² , Jenni Gultom ³	Efektifitas Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban Dalam Mengoptimalkan Kinerja Manajerial Pada Perusahaan Daerah Pajak Horas Jaya (Pdphj) Pematangsiantar
211	Afif Ramadhoni ¹ , Sarah Usman ² , Ted Matheus Suruan ³	Penggunaan Beasiswa Bidikmisi Pada Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Papua Pra Covid 19
212	Yani Dwi Restanti	Pengaruh <i>Price Discount</i> Dan <i>Bonus Pack</i> Terhadap <i>Impulse Buying Product Convenience Goods</i> Pada Masa Pandemi Covid '19 (Studi Pada Pelanggan Di Hypermart Kediri)
213	Sri Utami Hanggondosari	Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konveksi Batik "Bandar Kidul" Kediri
214	Aberona Thea Chenarani Surasno ¹ , Dwi Prasetyani ² ,Bhimo Rizky Samudro ³	Digitalisasi Sebagai Pengembangan Pengelolaan Pasar Tradisional (Studi Kasus : Pasar Depok Kota Surakarta)
215	Ririn Suharningsih ¹ , Yunus Harjito ² , Widi Hariyanti ³	Tinjauan <i>Good Corporate Governance</i> Dan <i>Corporate Social Responsibility</i> Pada Nilai Perusahaan Dengan Mediasi Kinerja Keuangan
216	Davoar Roga Shasena	Pengaruh Servant Leadership, Talent Management, Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan Pt Diara Kediri
217	Imannika Bima Nur Happy	Analisis Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, Struktur Modal Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Ketepatan Waktu Penyampaian Laporan Keuangan

218	Febri Agung Wahyudi	Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada CV. Berkah Agung
219	Sigit Puji Winarko, Mohammad Tawakal Al Faruq	Analisis Manajemen Dan <i>Financial</i> Untuk Menilai Kesehatan Ksp Sakti Kota Kediri
220	Agnes Nuhalina Sabila	Analisis Pengaruh <i>E – Service Quality, E – Logistic, Dan E Customer Relationship Management</i> Terhadap Kepuasan Konsumen <i>Marketplace</i> Shopee
221	Novi Anita Mara ¹ , Sri Aliami ²	Penerapan <i>Value</i> Untuk Menciptakan <i>Heart Share</i> Pada Bolu Kering Mak Plengeh Di UD Wahyu Jaya Kota Kediri
222	Putri Indah Permatasari ¹ , M. Zuhdi Sasongko ²	Analisis Rasio Likuiditas, Solvabilitas Dan Rentabilitas Untuk Mengukur Kinerja Keuangan Pt Bisi International Tbk Periode 2017 - 2019
223	Yulianecha Cahyoningrum ¹ , Amat Pintu Batu Silalahi ² , Dhiyan Septa Wihara ³	Pengaruh Rekrutmen, Disiplin Kerja Dan Penempatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Nganjuk
224	Diyah Ayu Rahmawati Dewi ¹ , Poniran Yudho Leksono ²	Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Kualitas Produk, Harga, Dan <i>Atmosphere</i> Pada <i>Café Favorite</i> Di Bangunjaya
225	Alisa Mayaningrum, Hery Purnomo	Optimalisasi Persediaan Bahan Baku Bawang Goreng Di Sawung Tani Kab. Nganjuk
226	Vivinia Marcella Sari Dewi	Kinerja Keuangan Kota Kediri Ditinjau Dari Rasio Efektivitas, Efisiensi Dan Kemandirian Priode 2016-201
227	Safei Ricardyan	Pengaruh Kompenasi, Pengembangan Karir, Dan Pengawasan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Uptd Pengelolaan Sumber Daya Air Gondang
228	Yosulung Putra Sauw Fa	Analisis Store Atmosphere, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffee Shop Belikopi Kediri
229	Wahyuni Sri Astutik	Pengaruh <i>Leverage (Dar,Der)</i> Terhadap (Roe) Pada Perusahaan Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2012-2014

ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAM ARTO MAKMUR JAYA DITINJAU DARI KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN CITRA INSTITUSI

Noor Azura Alias Dina¹, Sigit Ratnanto², Hery Purnomo^{3*}
^{1,2,3*} Universitas Nusantara PGRI, Jl. K.H. Achmad Dahlan 76 Kediri
^{3*} herypurnomo@unpkediri.ac.id

Abstract

This research has the purpose of obtaining knowledge and analysis: (1) The quality of cooperative services to the satisfaction of members who have used the services of Cooperatives savings and Loan Arto Makmur Jaya. (2) Trust in the satisfaction of members who have used the time of Cooperative Save Borrow Arto Makmur Jaya. (3) the image of the institution to the satisfaction of members who have used the services of Cooperatives savings and Loan Arto Makmur Jaya. The approach taken in this research is to use quantitative approaches and research techniques used are causal. Data collection in this study is through the dissemination of questionnaires. The population in this study is a member of the Cooperative savings and Loan Arto Makmur Jaya. The sample numbered 40 people. The technique of determining sample respondents in this study is to use purposive sampling techniques. Furthermore, data analysis techniques used linear patterns multiple regressions by utilizing SPP software for windows version 23. The conclusion of the study is: (1) The quality of service has a significance on the satisfaction of members who have used the services of the Cooperative. (2) Trust has a significant effect on the satisfaction of members who have used the services of the Cooperative. (3) The image of the institution shall affect the satisfaction of members who have used the services of the Cooperative. (4) The quality of service, trust, and image of the institution shall have a simultaneous effect on the satisfaction of members who have used the services of the Cooperative; Save Borrow Arto Makmur Jaya.

Keywords: Quality of Service, Trust, Institutional Image and Member Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk memperoleh pengetahuan dan analisis: (1) Kualitas pelayanan koperasi terhadap kepuasan anggota yang telah menggunakan jasa Koperasi Simpan Pinjam Arto Makmur Jaya. (2) Kepercayaan terhadap kepuasan anggota yang telah menggunakan masa Koperasi Simpan Pinjam Arto Makmur Jaya. (3) citra institusi terhadap kepuasan anggota yang telah menggunakan jasa Koperasi Simpan Pinjam Arto Makmur Jaya. Pendekatan yang diambil pada riset ini adalah mempergunakan pendekatan kuantitatif dan teknik penelitian yang dipakai bersifat kausal. Pengumpulan data di dalam penelitian ini yaitu melalui penyebaran kuesioner. Populasi pada penelitian kali ini yaitu anggota dari Koperasi Simpan Pinjam Arto Makmur Jaya. Sampel berjumlah 40 orang. Teknik penentuan responden sampel di penelitian ini yaitu dengan memakai teknik purposive sampling. Selanjutnya teknik analisis data yang digunakan pola linier regresi berganda dengan memanfaatkan software SPP for windows version 23. Kesimpulan penelitian adalah: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikansi pada kepuasan anggota yang telah menggunakan jasa Koperasi. (2) Kepercayaan berpengaruh signifikan pada kepuasan anggota yang telah menggunakan jasa Koperasi. (3) Citra institusi berpengaruh pada kepuasan anggota yang telah menggunakan jasa Koperasi. (4) Kualitas pelayanan, kepercayaan, dan citra institusi berpengaruh simultan terhadap kepuasan anggota yang telah menggunakan jasa Koperasi ; Simpan Pinjam Arto Makmur Jaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Citra Institusi dan Kepuasan Anggota

PENDAHULUAN

Kepuasan anggota koperasi perlu mendapat perhatian saat ini, mengingat koperasi merupakan usaha yang siklus hidupnya bergantung pada jumlah anggotanya. Sehingga koperasi perlu untuk membuat kebijakan yang dapat memenuhi kebutuhan anggotanya.

Kepuasan dalam institusi dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang dianggap dapat memenuhi dan memperlihatkan tingkat perasaan seseorang ketika mereka menerima hasil produk, baik berupa barang maupun

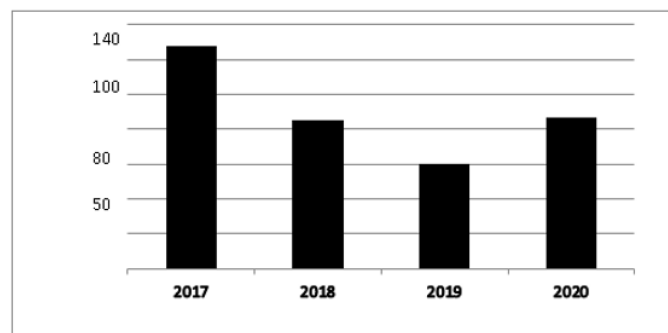
jasa. Hingga saat ini, banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan, di antaranya citra merek dan kualitas layanan (Syarifah and Sucihatningsih, 2015), dan faktor-faktor lain.

Salah satu poin yang penting adalah kualitas pelayanan, dan kualitas pelayanan tersebut diukur ketika pengguna menggunakan jasa tersebut, sehingga hasilnya bisa langsung terlihat apakah sudah benar dan sesuai atau belum. Tjiptono (2015:142) mengungkapkan bahwa "Kualitas pelayanan ialah suatu tingkatan atas kelebihan yang diinginkan dan penguasaan atas tingkat keunggulan tersebut ditujukan untuk menyesuaikan dengan berbagai tuntutan dan kebutuhan pelanggan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan adalah kepercayaan. Mowen dan Minor (2012) mengatakan bahwa kepercayaan ialah segala informasi yang diketahui dan dimiliki oleh para dan juga segala penyimpulan yang akan diberikan konsumen atas objek, manfaat, maupun atributnya.

Agar dapat terus berkembang dan bertahan, koperasi perlu membangun sebuah *image*. Citra atau *image* ini adalah sesuatu yang penting bagi setiap usaha. Citra yang dinilai baik adalah citra yang dapat membuat publik memberikan penilaian baik terhadap perusahaan tertentu. Menurut Kusdayanti (2016), apabila koperasi memiliki citra yang bagus, selanjutnya koperasi dan berkompetisi dan pengurusnya akan selalu bersemangat dalam melayani, sehingga akan meningkatkan kepuasan pelanggan, namun jika citra koperasi memburuk, maka akan berdampak negatif bagi kepuasan pelanggan. Koperasi atau perusahaan perlu melakukan penelitian mengenai *image* atau citra, agar dapat memahami dengan benar apa opini masyarakat terhadap citra produk mereka. Kepuasan anggota tidak hanya dipandang melalui aspek kualitas pelayanan pada anggota, tetapi melalui citra institusi juga. Konsumen akan memiliki pendapat yang bervariasi tentang citra institusi. Citra institusi sendiri adalah kepercayaan terhadap institusi. Dengan kata lain, ini merupakan anggapan masyarakat terhadap kepercayaannya pada koperasi, maupun berbagai barang atau fasilitas jasa yang disediakan koperasi. Agar dapat berperan, citra institusi haruslah komunikatif lewat berbagai hal.

Masyarakat saat ini dinilai semakin selektif dalam memilih koperasi. Hal ini tentunya dipengaruhi oleh kepuasan dan loyalitas, serta inovasi dan perbedaan yang menuntut koperasi. Begitu pula dengan Koperasi Simpan Pinjam Arto Makmur Jaya di Kabupaten Nganjuk yang sejak 3 tahun terakhir terus mengalami kenaikan dan penurunan usaha, hal ini terlihat pada data jumlah anggota di bawah ini:



Gambar 1. Data Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Arto Makmur Jaya Periode 2017 – 2020

Dari gambar 1 di atas, Koperasi Simpan Pinjam Arto Makmur Jaya perlu untuk segera melakukan evaluasi. Hal ini juga dibuktikan bahwa masih banyak terdapat ketidakpuasan dan keluhan anggota. Hal seperti dapat terjadi karena kurangnya kualitas pelayanan, kepercayaan yang rendah, serta institusi yang dinilai kurang baik.

Berdasarkan hasil observasi awal penelitian, ada beberapa masalah yang terjadi pada Koperasi Simpan Pinjam Arto Makmur Jaya yaitu:

Menurut laporan tahunan koperasi dinyatakan bahwa kualitas pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Arto Makmur Jaya dinilai rendah, dapat dilihat melalui perkembangan jumlah dalam unit simpan pinjam sebagai berikut: tahun 2018 sudah terealisasi 11 dari 28 pengajuan pinjaman, dan tahun 2019 terealisasi sebanyak 13 dari 38 pengajuan pinjaman. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa sejak 2 tahun terakhir jumlah pengajuan pinjaman menurun dengan diikuti pinjaman yang didapatkan anggota. Anggota dan calon anggota/nasabah banyak yang tidak mendapatkan pinjaman dari koperasi. Menurut laporan tahunan ini, dapat disebabkan juga karena setiap tahunnya koperasi tidak memiliki modal yang dapat memenuhi pengajuan pinjaman, serta koperasi masih memiliki banyak hutang bank. Batas maksimal mengajukan pinjaman juga dirasa

kurang bagi anggota, atau tidak lebih dari Rp 5.000.000. kepuasan nasabah maupun anggota koperasi dirasa kurang karena jumlah anggota atau nasabah yang tidak meminjam tidak semuanya terealisasi.

Kualitas pelayanan koperasi sebetulnya bisa ditingkatkan dengan meningkatkan kepercayaan anggota. Kepercayaan diartikan sebagai suatu itikad baik terhadap pihak lain. Dengan begitu, kepercayaan konsumen, atau harapan konsumen dapat diwujudkan oleh penyedia jasa. Akan tetapi di dalam memberikan pelayanan kurang baik, sehingga menyebabkan anggota juga kurang terpuaskan. Akibatnya kepercayaan anggota terhadap koperasi pun hilang.

Kepuasan konsumen maupun kepercayaan harus menjadi salah satu faktor yang disoroti oleh organisasi karena kepuasan konsumen memiliki dampak yang besar atas tingkat penjualan. Kotler (2012) mengemukakan bahwa apabila seorang pelanggan merasa puas akan suatu produk yang dibelinya maka dia akan melakukan transaksi ulang atau *repurchase* kemudian para penjual akan menggunakannya sebagai media promosi dalam bentuk testimoni atas *repeat order* konsumen. Untuk itu tingkat kepercayaan pelanggan juga perlu ditingkatkan untuk menambah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan melakukan transaksi kembali pada koperasi. Pembatasan limit batas pinjaman membuat anggota kurang percaya terhadap jasa yang ditawarkan koperasi. Juga demikian dengan Koperasi Simpan Pinjam Arto Makmur Jaya yang memerlukan perbaikan dalam hal pemberian kualitas layanan, kepercayaan, serta citra institusi.

Ada berbagai macam penelitian yang dilakukan untuk meneliti mengenai kualitas layanan, kepercayaan, dan citra institusi. Penelitian terdahulu dengan judul analisis aspek yang memberikan pengaruh tingkat kepuasan anggota terhadap pemakaian jasa koperasi simpan pinjam dengan studi kasus di Koperasi Purnakaryawan Listrik Negara (PURLINA) Semarang mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan dan citra merek tentu dapat membawa pengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Purnakaryawan Listrik Negara (PURLINA) secara simultan maupun parsial. Begitu juga dengan penelitian berjudul analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa Koperasi Simpan Pinjam Bhina Raharja Cabang Karanganyar mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, citra perusahaan produk, dan lokasi terhadap kepuasan pengguna jasa di Koperasi Simpan Pinjam Bhina Raharja Kabupaten Karanganyar. Berbeda dari hasil penelitian di atas, penelitian ini dilakukan di lokasi yang berbeda, pada objek yang berbeda, kondisi lapang, serta waktu yang berbeda. Untuk itu dalam penelitian ini hasilnya pun dapat memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian terdahulu. Sehingga hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat berbeda dengan studi sebelumnya, terlebih adanya situasi *pandemic* covid-19 yang mempengaruhi psikologis individu.

METODE

Sugiyono (2019:93) menjelaskan variabel adalah sesuatu yang bisa berupa atribut, *value*, maupun sifat dari suatu objek, orang, atau *event* yang memiliki variasi masing-masing dan ditetapkan dalam penelitian untuk dipahami dan disimpulkan. Variabel dalam penelitian ini dapat dijabarkan di bawah ini:

Variabel dependen, adalah variabel tidak bebas dan dipengaruhi namun juga dapat menjadi akibat terjadinya sesuatu karena adanya variabel tidak terikat (Sugiyono 2019:4). Variabel tidak bebas pada penelitian kali ini adalah Kepuasan Anggota (Y)

Variabel Independen adalah variabel yang bebas, dengan kata lain dapat mempengaruhi dan menjadi sebab suatu timbulnya variabel tidak bebas lain (Sugiyono, 2019:4). Pada penelitian kali ini variabel independen (X) yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2), dan Citra Institusi (X3).

Definisi operasional adalah batasan terhadap spesifikasi dari variabel yang secara konkret bisa berhubungan dengan kenyataan dapat terukur. Pengertian operasional variabel dapat dijabarkan pada tabel 1.

Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan teknik penelitian kuantitatif dengan tujuan agar dapat memahami dan menyimpulkan tentang faktor yang dapat berdampak pada tingkat kepuasan anggota terhadap Koperasi Simpan Pinjam Arto Makmur Jaya. Sugiyono (2019:14) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif yang dipahami sebagai metode dengan memiliki landasan falsafah positivisme, yang dapat biasanya dipakai peneliti untuk mengamati populasi maupun sampel spesial tertentu, dengan mengumpulkan data yang memanfaatkan instrumen penelitian, penjabaran data yang *statistic* berupa hasil analisis, serta memiliki tujuan untuk pencarian kebenaran dari dugaan yang telah dirumuskan.

Tabel 1. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator
Kepuasan Anggota (Y)	Kepuasan konsumen ialah tingkatan dari suatu perasaan konsumen yang telah membandingkan suatu kinerja (atau hasil) yaitu barang ataupun jasa yang harapannya.	Keinginan anggota untuk tetap menggunakan layanan koperasi Keinginan anggota untuk merekomendasikan kepada orang lain Puas pada pelayanan yang diberikan Dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan Produk tidak mengecewakan
Kualitas pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan ialah suatu cara untuk pemenuhan suatu kebutuhan serta suatu keinginan konsumen dari produsen yang mana ketepatan dalam penyampaiannya dan dalam mengimbangi harapan seorang konsumen.	Keandalan Daya tanggap Jaminan Empati Bukti langsung
Kepercayaan (X2)	Kepercayaan ialah suatu harapan seorang konsumen yang menyatakan penyedia suatu barang dan jasa dapat dipercayakan ataupun diandalkannya dalam memenuhi janji.	Kompetensi Integritas Kredibilitas <i>Brand Reliability</i> <i>Brand Intention</i>
Citra Merek (X3)	Citra merek ialah seperangkat pengetahuan ataupun keyakinan dari konsumen tentang merek.	Atribut mudah dikenali Kegunaan atau manfaat Pelayanan terhadap anggota Tarif Jasa yang sesuai Citra yang dimiliki oleh merek itu sendiri

Sumber: Studi Pustaka, diolah..

Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif kausal (sebab akibat). Sugiyono (2019:37) menjabarkan bahwa penelitian asosiatif kausal merupakan penelitian yang memiliki tujuan untuk mencari hubungan sebab akibat di antara dua variabel maupun lebih dari dua variabel.

Sedangkan populasi memiliki artian dalam penelitian ini adalah anggota koperasi yang jumlahnya belum diketahui. Oleh karena itu peneliti memberikan batasan (Suharyadi & S.K., 2016:12) di mana populasi merupakan kumpulan dari orang-orang benda-benda, dan yang lainnya berdasarkan objek yang memiliki ketertarikan. Populasi penelitian ini dibatasi pada Anggota Koperasi Simpan Pinjam Arto Makmur Jaya pada tanggal 26 April-26 Juni 2021 yang berjumlah 40 orang.

Suharyadi & S.K. (2016:12) mengatakan jika sampel merupakan bagian dari sebagian kecil populasi yang memiliki daya tarik, sehingga dapat dijadikan perhatian. Penelitian kali ini menggunakan teknik *nonprobability sampling*, dan teknik yang dipakai adalah sampel jenuh (sensus). Sugiyono (2019:120) menjelaskan bahwa *nonprobability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak memberikan peluang sama bagi setiap anggota populasi terpilih. Teknik sampling jenuh (Sugiyono:2019:118) adalah teknik penentuan sampel di mana semua populasi dijadikan sebagai sampel. Oleh karena itu penulis menggunakan sampel dengan teknik sampling jenuh karena jumlah populasinya kecil. Sehingga sampelnya berjumlah 40 orang.

Instrumen penelitian didefinisikan sebagai cara yang dipakai dalam pembuatan pengukuran suatu fenomena, baik alam maupun sosial yang dicermati oleh peneliti. *Instrument* pada penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner (Sugiyono, 2019:143) adalah teknik pengumpulan data dengan pembuatan *list* pernyataan terkait berkenaan dengan objek yang akan diamati, disampaikan langsung oleh peneliti untuk responden.

Skala pengukuran yang sudah ditetapkan untuk digunakan dalam mengukur indikator dari variabel penelitian ini adalah skala likert. Responden diminta untuk memberikan centang pada kolom jawaban yang disediakan di dalam kuesioner (2019:94)

Instrument dari sebuah penelitian diwajibkan untuk memenuhi persyaratan valid dan reliabel. Validitas dan reliabilitas diperlukan untuk pengujian terhadap kuesioner tersebut, sehingga dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Validitas dan reliabilitas dimaksudkan untuk menemukan pembenaran ketika kuesioner yang disebar, apakah sudah memperoleh data yang sesuai atau belum, menjadi alasan melakukan uji ini pada penelitian kuesioner.

Hartono (2016:120) menjelaskan bahwa uji validitas merupakan ketetapan perlengkapan *instrument* terhadap objek yang akan diukur. Sedangkan Ghozali (2015:52) mengatakan bahwa uji validitas diperuntukkan untuk mengukur legal/valid tidaknya sebuah kuesioner. Validitas pada penelitian kali ini dimaksudkan peneliti agar dapat mengukur tentang pernyataan yang ada di kuesioner apakah telah bisa diukur atau diteliti oleh peneliti. Uji validitas ini menentukan item mana yang valid, tidak valid, serta membandingkan dengan *r product moment*. Kriteria dari penilaian uji validitas ini adalah:

$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, dapat diterjemahkan jika item kuesioner tersebut telah valid atau benar\

$r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, dapat diterjemahkan jika item kuesioner tersebut tidak valid atau tidak benar.

uji validitas telah diuji pada 30 responden yang non sampel dan hasilnya telah valid dan *reliable*, lalu dilanjutkan 40 responden, dengan hasil pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,823	0,632	Valid
	X1.2	0,729	0,632	Valid
	X1.3	0,944	0,632	Valid
	X1.4	0,741	0,632	Valid
	X1.5	0,852	0,632	Valid
Kepercayaan	X2.1	0,655	0,632	Valid
	X2.2	0,647	0,632	Valid
	X2.3	0,704	0,632	Valid
	X2.4	0,825	0,632	Valid
	X2.5	0,832	0,632	Valid
Citra Merek	X3.1	0,796	0,632	Valid
	X3.2	0,931	0,632	Valid
	X3.3	0,941	0,632	Valid
	X3.4	0,731	0,632	Valid
	X3.5	0,964	0,632	Valid
Kepuasan Anggota	Y1.1	0,775	0,632	Valid
	Y1.2	0,730	0,632	Valid
	Y1.3	0,797	0,632	Valid
	Y1.4	0,852	0,632	Valid
	Y1.5	0,724	0,632	Valid

Sumber: data primer, diolah.

Berdasarkan tabel 2 memperlihatkan tingkat validitas pada setiap instrumen yang digunakan cukup normal. Nilai r hitung keseluruhan item di atas lebih dari r tabel yaitu 0,632. Dapat disimpulkan jika semua item pernyataan dinyatakan valid akan kebenarannya.

Hartono (2016:120) mengatakan pengertian “uji reliabilitas ialah indeks untuk membuktikan hingga sepanjang apa perlengkapan ukur untuk bisa dipercaya ataupun diandalkan”. Menurut Ghozali (2013:147), “reliabilitas merupakan perlengkapan buat mengukur sesuatu kuesioner untuk dikatakan reliabel ataupun profesional apabila jawaban dari seorang dengan persoalan merupakan tidak goyah ataupun normal”. Cara untuk mengetahui kuesioner telah reliabel, adalah dengan melihat *koefisien Alpha Cronbach*. Kriteria dari uji reliabilitas ini di bawah ini:

Bila koefisien Alpha > taraf signifikansi sejumlah 60% atau 0,6 maka angket diatas reliabel.

Bila koefisien Alpha < taraf signifikansi sejumlah 60% atau 0,6 maka angket diatas tidak reliabel.

Hasil perhitungan uji reliabilitas instrumen, secara ringkas disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Kriteria Nilai	Keterangan
Kepuasan Anggota (Y)	0,903	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X1)	0,825	0,6	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,912	0,6	Reliabel
Citra Merek (X3)	0,929	0,6	Reliabel

Sumber: data primer, diolah.

Berdasarkan tabel 3 menampilkan *output* uji reliabilitas, diketahui bahwa variabel kepuasan anggota, kualitas pelayanan, kepercayaan, & citra merek dinyatakan reliabel, lantaran memiliki nilai yang lebih besar dari 0,06.

Sugiyono (2019:137) “menyampaikan bahwa teknik mengumpulkan data adalah *step* yang sangat krusial pada penelitian, karena memiliki tujuan menurut penelitian merupakan buat menerima data”. Pada pengumpulan data terdapat 2 asal, yaitu: sumber data primer yaitu asal data pribadi menaruh data pada peneliti. Data utama dalam penelitian ini didapat menggunakan memberikan kuesioner. Sedangkan sumber data sekunder, Sugiyono (2019:137) mengungkapkan bahwa asal data sekunder merupakan data yang secara tidak langsung dan peneliti tidak mendapatkannya secara langsung. Data sekunder pada penelitian ini berupa profil Koperasi Simpan Pinjam.

Analisis kuantitatif artinya suatu berbentuk data *statistic* yang dikelola dengan angka dalam perhitungannya menggunakan metode statistik, maka berdasarkan itu data tadi bisa akan dikelompokkan ke dalam kategori tertentu yg menggunakan suatu tabel sebagai media penyampaiannya. Alat untuk menganalisis yang dipakai merupakan regresi dengan pola linier berganda, seperti di bawah ini:

Uji Asumsi Klasik, Ghozali (2013:160) mengungkapkan bahwa uji asumsi klasik dalam contoh regresi ini ditujukan buat memahami baik atau tidaknya contoh regresi yang dipakai. Model regresi yang bersifat bagus & baik wajib tidak terikat berdasarkan defleksi data yang dibuktikan menggunakan Uji Normalitas, Multikolonieritas, & Heteroskedastisitas.

Uji Normalitas (Ghozali 2013:160) merupakan uji yang dipakai untuk mengkaji bentuk model regresi, di mana variabel bebas & terikat dipandang apakah telah tersebar secara normal atau tidak. Model regresi yang normal seharusnya mempunyai data yang terdistribusi normal atau mempunyai sumbu diagonal di dalam tabel distribusi normal. Acuan dari pengambilan keputusan berdasarkan uji normalitas data yaitu:

Apabila data beredar dalam wilayah kurang garis diagonal, maka akan mengikuti garis diagonal histogram, bisa dikatakan terdistribusi normal, & regresi dapat memenuhi asumsi *kenormalitasan*. apabila data beredar terlempar jauh dari garis sumbu x, maka akan mengikuti grafik histogramnya, jadi regresi dikatakan tidak terdistribusi menggunakan normal & tidak memenuhi perkiraan normalitas.

Apabila data tersebar jauh dari garis sumbu x, maka akan bergaris mengikuti grafik histogramnya, jadi regresi dikatakan tidak terdistribusi dengan normal dan tidak memenuhi asumsi normalitas.

Pengujian Multikolinearitas. Uji ini akan mengamati nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Tujuannya untuk melihat reaksi pengujian pada model regresi, apakah akan ditemukan korelasi antar setiap variabel bebas. apabila hubungan yang diharapkan tidak terjadi, maka contoh regresi diklaim baik & variabel tidak ortogonal. Variabel ortogonal merupakan suatu variabel bebas yang nilai hubungan antar sesama variabel bebas sama menggunakan 0 (nol). Menurut Ghozali (2013:105) Cara supaya bisa mengetahui gejala berdasarkan multikolinearitas adalah dilihat nilai berdasarkan *Tolerance Variance Inflation Factor* (VIF). Untuk mendeteksi multikolinearitas dapat dilihat berikut:

Apabila nilai tolerance > 10% (0,10) dan nilai VIF < 10, disimpulkan tidak ada multikolinearitas.

Apabila nilai tolerance < 10% (0,10) dan nilai VIF > 10, disimpulkan ada multikolinearitas

Uji Heteroskedastisitas (Ghozali 2013:69), uji heteroskedastisitas digunakan untuk dipakai agar peneliti melihat apakah ada ketidak-samaan *variance* berdasarkan *residual* suatu pengamatan terhadap pengamatan lain yang tetap, maka situasi ini dikatakan homoskedastisitas, pula jika tidak selaras maka dikatakan heteroskedastisitas. Untuk melihatnya bisa menggunakan grafik plot di antara nilai berdasarkan prediksi variabel tidak bebas (*dependen*) yaitu ZPRED & *residualnya* SRESID. Adapun acuan atau syarat pada mengambil keputusannya adalah: apabila masih ada pola tertentu, yaitu bila titik-titiknya menciptakan bentuk tertentu & teratur (menyempit, melebur, atau bergelombang), maka menandakan sudah terjadi heteroskedastisitas. Apabila pola yang diharapkan tidak ada dan hasilnya adalah pola yang tidak jelas, maka titik yang tersebar di atas dan di bawah tersebut dikatakan tidak terjadi heterokedasitas.

Persamaan Regresi Linier dengan pola Berganda (Sugiyono 2019:275) menyatakan bahwa analisis hasil regresi linier berganda mempunyai tujuan agar peneliti dapat memperkirakan suatu kondisi pasang surut variabel independen, dan apabila 2 atau lebih independen memiliki faktor *predictor* yang diatur sedemikian rupa naik turunnya nilai. Analisis regresi linier berganda juga akan dibuat apabila jumlah dari variabel *indepedennya* adalah dua. Tumus dari model regresi linier berganda yaitu:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:	Y = Kepuasan Anggota	β_1 = Koefisien untuk variabel Kualitas Layanan
	A = Konstanta	β_2 = Koefisien untuk variabel Kepercayaan
	X1 = Kualitas Layanan	β_3 = Koefisien untuk variabel Citra Merek
	X2 = Kepercayaan	
	X3 = Citra Merek	

Kkoefisien Determinasi (R²). Ghozali mendefinisikan koefisien determinasi sebagai alat untuk pengukuran tentang seberapa besar pengaruh kemampuan regresi untuk menjelaskan variasi terhadap variabel dependennya. Koefisien Determinasi (R²) dapat biasanya dijadikan alat untuk melihat persentase dari adanya pergeseran hasil terhadap variabel Y yang muncul karena variabel X. jika (R²) memiliki angka besar, maka

persentase untuk perubahan dari variabel Y karena variabel X semakin akan tinggi. Lalu jika (R²) bertambah lebih kecil, persentase dari perubahan variabel Y karena variabel X juga akan rendah.

Pengujian Hasil Hipotesis

Uji Parsial (Uji-t). Ghozali (2013:102), menyatakan pengujian ini bertujuan agar peneliti dapat melihat uji pengaruh menurut variabel tidak terikat (*independent*) yang secara parsial & mempunyai efek variabel secara signifikan ataupun tidak bagi variabel terikat (*dependent*). Beberapa hal yang harus diperhatikan antara lain: 1) Menelaah rumusan hipotesis Ho dan Ha. Ho : Kualitas Layanan (X1), Kepercayaan (X2), Citra Institusi (X3) & secara parsial tidak mempunyai dampak tidak signifikansi menggunakan variabel terikat (*dependent*). Ha : Kualitas Layanan (X1), Kepercayaan (X2), Citra Merek (X3) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota. 2) Menentukan besaran tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$). 3) Pengambilan terhadap keputusan apabila signifikan $t \leq 0,05$, dapat dikatakan Ho ditolak & dugaan cara lain diterima oleh peneliti. Kejadian ini berarti terdapat perubahan yang signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen(Y). Jika signifikan $t \geq 0,05$, maka dikatakan Ho bisa diterima & dugaan cara lain tidak akan diterima. Kejadian ini berarti tidak ada efek yang berjalan signifikan di antara variabel bebas (X) maupun variabel tidak bebas(Y).

Uji Simultan (Uji-F). Ghozali (2013:98), menyatakan bahwa pengujian ini bertujuan agar peneliti dapat memahami terdapat atau tidaknya dampak yang signifikan yang terjadi secara berbarengan (simultan) menurut variabel independen dengan variabel *dependent* yang menggunakan derajat kepercayaan 0,05. Hal yang perlu untuk dilakukan antara lain: 1) Menentukan perumusan hipotesis Ho dan Ha. Ho : Kualitas Layanan (X1), Kepercayaan (X2), Citra Institusi (X3) dan secara parsial tidak pengaruh terhadap Kepuasan Anggota. Ha: Kualitas Layanan (X1), Kepercayaan (X2), Citra Merek (X3) secara parsial dapat berdampak pada Kepuasan Anggota. 2) Mempertimbangkan penentuan tingkat signifikansi yaitu besar ($\alpha = 0,05$). 3) Penetapan keputusan apabila signifikan Frekuensi $\leq 0,05$, maka otomatis Ho akan tidak diterima & dugaan cara lain tidak ditolak. Kejadian tersebut terdapat secara simultan terdapat dampak antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Apabila signifikan $F \geq 0,05$, maka Ho akan diterima & dugaan cara lain ditolak. Kejadian ini secara simultan tidak terdapat efek signifikan yang berpengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel tidak bebas (Y).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

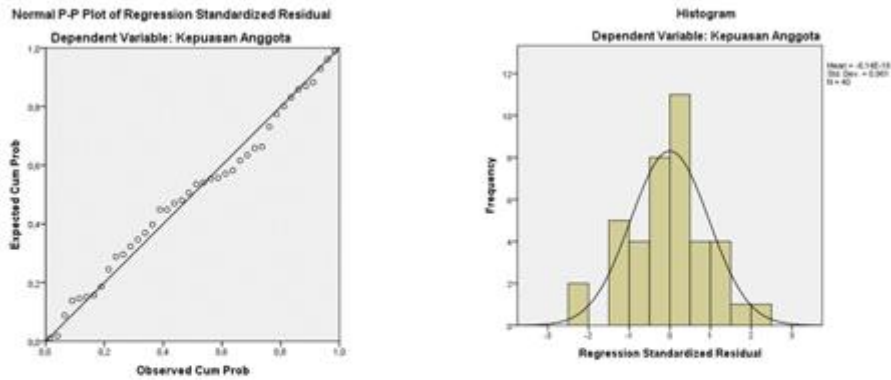
Pengujian Asumsi.

Merupakan Indera analisis yaitu analisis regresi dengan jenis linier berganda menggunakan data yang sudah didapatkan dalam penelitian yang akan dipakai sebagai data primer, sedangkan untuk menggenapi syarat menurut yang dipengaruhi model regresi berganda, maka akan dilakukan pengujian terhadap perkiraan dasar. Uji asumsi klasik memuat beberapa hal di bawah ini:

Uji Normalitas. Digunakan agar peneliti dapat melakukan uji variabel *independen* & *dependen* yang sudah terdistribusi normal atau tidak. Bukti dari telah terdistribusi normal atau tidak bisa ditinjau dalam bentuk histogram juga normal *probability plot*. apabila dalam histogram sudah dikatakan normal jika berbentuk lonceng. Tetapi dalam normal *probability plot*, data dikatakan sudah normal bila terdapat persebaran titik di dekat garis bujur sangkar, & mengikutinya.

Seperti yang ditunjuk gambar 2 *output* Uji Normalitas menetapkan bahwa data tadi yang sudah dianalisis sudah terdistribusi normal. Hasil gambar memperlihatkan titik data telah tersebar dalam garis sumbu x & mengikuti arah yang telah ditunjuk garis diagonal, & memenuhi perkiraan normalitas.

Uji Multikolinieritas. Uji ini memiliki tujuan supaya mengetahui model regresi tersebut masih ada hubungan di antara variabel tidak terikat pada penelitian ini. Model regresi yang normal seharusnya tidak menimbulkan suatu hubungan. Metode yg dipakai untuk melihat multikolinieritas menggunakan nilai-nilai VIF (*variance inflation factor*). Berdasarkan pengambilan keputusan di bawah: Jika angka $VIF > 10$, maka terdapat multikolinieritas. Jika angka $tolerance < 0,10$ berarti terdapat multikolinieritas. Kesimpulan uji multikolinieritas menurut matriks korelasi di antara variabel independen, nilai *tolerance* & VIF, ditunjukkan dalam tabel 4



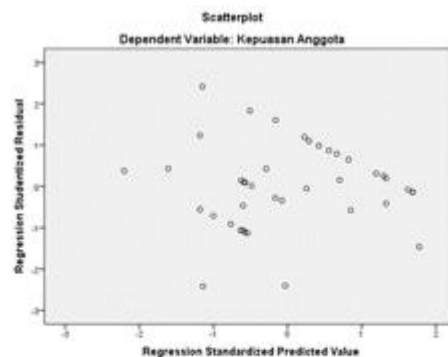
Sumber: Data primer diolah.

Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Tabel 4. Kesimpulan Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	,926	1,079
	Kepercayaan	,871	1,148
	Citra Merek	,909	1,100

Sumber: Data primer, diolah.



Sumber: Data primer, diolah

Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel 4 diketahui angka VIF tiap-tiap variabel bebas dan terikat yaitu variabel kualitas pelayanan sejumlah 1,079, variabel kepercayaan sebanyak 1,148 & variabel citra institusi sebanyak 1,100. Terlihat berdasarkan 3 nilai variabel tadi mempunyai angka VIF lebih rendah dari 10 & dengan nilai *tolerance* yang lebih tinggi dari 0,10, sehingga dapat diterjemahkan jika regresi ini tidak terjadi multikolinieritas di antara variabel bebas pada penelitian.

Uji Heteroskedastisitas. Pengujian ini mempunyai tujuan untuk mencoba model regresi yang ada akan mengalami ketidasmamaan *variance* berdasarkan *residual* pada 1 pengamatan, maupun pengamatan lain.. apabila varians berdasarkan *residual* yang lain masih saja tetap, maka diklaim homokedasitas, tetapi apabila berbeda, heterokedasitas. Model regresi yang normal merupakan homokedositas & tidak terjadi heterokedasitas. Cara melihatnya bisa melalui kriteria 1) Apabila terdapat titik terbentuk pola eksklusif yang teratur misalnya gelombang, melebar lalu menyempit maka sudah terjadi heteroskedastisitas, dan 2) Apabila titik tersebar pada atas & pada bawah nilai angka 0 dalam sumbu Y dan tidak perlu terbentuk pola, maka tidak akan pernah terjadi

heteroskedastisitas. Kesimpulan Uji heteroskedastisitas bisa memakai grafik *Scatterplots* bisa ditinjau dalam gambar 3, dapat dilihat pada grafik *scatterplots* yang memiliki banyak titik tersebar secara acak dan tidak mengindikasikan adanya pola tertentu terbentuk. Baik itu di atas sumbu 0 maupun sumbu Y. sehingga dapat diterjemahkan bahwa tidak akan terjadi heterokedasitas.

Analisis Regresi dengan pola Linier Berganda. Agar dapat memahami dampak variabel bebas dan variabel tidak bebas lainnya, maka perlu peneliti memakai model regresi dengan pola linier berganda dan dengan hasil olah data pada tabel 5, diperoleh persamaan dari regresi pola linier berganda di bawah berikut:

$$Y = 4,893 + 0,468 X_1 + 0,245 X_2 + 0,199 X_3 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat diterjemahkan seperti yang di bawah ini:

$K = 4,893$; Angka di atas menunjukkan jika variabel kualitas pelayanan (X_1), kepercayaan (X_2) dan citra merek (X_3) bernilai 0, maka nilai kepuasan anggota (Y) adalah 4,893.

Koefisien $X_1 = 0,468$; Variabel X_1 yaitu kualitas pelayanan memiliki dampak bagus terbukti dengan positifnya terhadap Y (kepuasan anggota) dengan nilai koefisien regresi sebanyak 0,468 satuan artinya apabila terjadi kenaikan variabel X_1 (kualitas pelayanan) sebanyak 1 unit, Y (kepuasan anggota) dapat dinyatakan akan naik sebanyak 0,468 satuan menggunakan perkiraan variabel kepercayaan & citra institusi permanen atau terus menerus.

Koefisien $X_2 = 0,245$; Variabel X_2 kepercayaan memiliki dampak baik dengan kenaikan sumbu positif bagi variabel Y (kepuasan anggota) menggunakan koefisien regresi sebanyak 0,245 satuan singkatnya apabila terjadi kenaikan variabel X_2 (kepercayaan) sebanyak 1 satuan, di mana Y (kepuasan anggota) akan terus menerus naik sebanyak 0,245 dengan perkiraan variabel kualitas pelayanan & citra merek permanen atau konstan.

Koefisien $X_3 = 0,199$; Variabel X_3 citra institusi memiliki dampak positif terhadap Y (kepuasan anggota) menggunakan koefisien regresi sebanyak 0,199 maknanya adalah apabila terjadi kenaikan variabel X_3 (citra institusi) sebanyak 1 satuan, maka Y (kepuasan anggota) akan naik sebanyak 0,199 unit dengan perkiraan variabel kualitas pelayanan & agama permanen atau terus menerus.

Variabel yang bisa mempengaruhi paling beragam

Seperti yang telah dibahas pada *output* analisis regresi linier dengan pola linier berganda, bisa dimaknai jika variabel yang berdampak paling banyak merupakan variabel dengan jenis dependen kualitas pelayanan yang mempunyai nilai koefisien B (beta) terbesar yaitu sebanyak 0,468.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficient ^a		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4,893	3,459		1,415	,166
	Kualitas Pelayanan	,468	,155	,389	3,013	,005
	Kepercayaan	,245	,110	,295	2,219	,033
	Citra Merek	,199	,073	,356	2,732	,010

Sumber: Data primer diolah.

Uji Koefisien Determinasi (penyesuaian R^2) Koefisien determinasi (*adjusted R^2*) diharapkan supaya mengetahui kemampuan akan model ketika akan memberikan penjelasan variasi apa saja yang ada pada variabel dependen. Analisa determinasi juga dipakai peneliti dalam melihat persentase pengaruh dampak variabel independen secara bersamaan terhadap variabel terikat. Koefisien di bawah memperlihatkan bahwa seberapa persen variasi variabel bebas yang terdapat pada penelitian ini bisa mengungkapkan variabel terikat. *Adjusted R^2 = 0* akan berdampak pada variasi variabel bebas yang akan digunakan pada metode tidak mengungkapkan sedikit variasi variabel terikat. Sebaliknya apabila $R^2 = 1$, menyebabkan variabel bebas dapat dipakai pada regresi linier berganda mengungkapkan 100% variasi dari variabel terikat. Di bawah ini merupakan tabel 4.9 menunjukkan kesimpulan koefisien determinasi berasal dari ketiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra merek.

Tabel6. Hasil Adjusted R2

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,667a	,445	,399	1,740

Sumber: Data primer, diolah,

Berdasarkan tabel 6 bisa kita ketahui bahwa angka dari nilai *adjusted* 0,399. Ini mengartikan jika variabel independen kualitas pelayanan, kepercayaan dan juga citra merek bisa membuat penjelasan variabel dependen sebesar 39,9% dan selebihnya 60,1% dengan ketentuan variabel tersebut dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dilakukan pembahasannya pada penelitian kali ini,

Penetapan pengujian Hipotesis. Uji-t (Uji Parsial). Peneliti melakukan uji ini agar dapat menjelaskan bahwa variabel independen akan secara parsial bisa memiliki dampak signifikan atau tidak jika dibandingkan dengan variabel dependennya.. Rumusan dugaan yang dijabarkan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

H0: X1,X2,X3 secara parsial tidak akan berpengaruh seterusnya secara signifikan terhadap Y

Ha: X1,X2,X3 secara parsial berpengaruh seterusnya secara signifikan terhadap Y

Di bawah ini merupakan hasil uji t yang dilakukan oleh peneliti untuk menguji parsial dengan signifikansi sebesar 0,05 dapat diperhatikan pada tabel 7.

Tabel7. Hasil Uji-t (Parsial)

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
1 (Constant)	1,415	,166
Kualitas Pelayanan	3,013	,005
Kepercayaan	2,219	,033
Citra Merek	2,732	,010

Sumber: Data primer diolah, 2021

Tabel di atas memperlihatkan kesimpulan pengujian uji-t yang dijelaskan seperti di bawah ini::

Berdasarkan *output* perhitungan dalam tabel 4.10 didapatkan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebanyak 0,005 yang mana angka tersebut sangat lebih rendah dari 0,05, berarti H0 tidak diterima & Ha diterima. Terjemahannya, variabel kualitas pelayanan secara parsial pasti akan berdampak signifikan jika dibandingkan dengan kepuasan anggota.

Dikutip berdasarkan *output* penjumlahan dalam tabel 4.10 akan didapatkan nilai signifikansi variabel kepercayaan sebanyak 0,033 yang mana angka tersebut tidak lebih rendah dari 0,05, maka H0 tidak diterima & Ha diterima. Singkatnya, variabel kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Dikutip dari *output* tabel dalam tabel 4.10 diperoleh nilai signifikansi variabel citra merek sebanyak 0,010 yang mana nilai tersebut lebih kecil berdasarkan 0,05, maka H0 ditolak & Ha diterima. Singkatnya, variabel gambaran merek secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Uji-F (Uji Simultan) . Uji-F biasanya dipakai peneliti pada pengujian untuk bagaimana variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji-F bisa dilihat menggunakan menyandingkan *output* berdasarkan probabilitas *value*. Di bawah ini *output* pengujian secara simultan memakai uji-F yang angkanya akan dibandingkan menggunakan signifikansi 0,05 bisa dicermati dalam tabel 8. Dari hasil uji-F pada tabel 4.11, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang mana nilai tersebut lebih rendah dari 0,05, sehingga hipotesis dinyatakan H0 ditolak dan Ha dapat diterima. Artinya, variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra merek secara simultan berdampak signifikan terhadap variabel kepuasan anggota.

Tabel8. Hasil Uji-F (Simultan)

ANOVA ^a			
Model		F	Sig.
1	Regression	9,619	,000b
	Residual		
	Total		

Sumber: Data primer diolah, 2021

Pembahasan

Dampak dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota. Kesimpulan yang diberikan pada uji-t diperoleh nilai *probability* variabel kualitas pelayanan dinilai lebih kecil berdasarkan tingkat signifikan yaitu $0,005 < 0,05$. Jadi dapat dikatakan jika bahwa kualitas pelayanan akan berdampak positif & signifikan berkelanjutan terhadap kepuasan anggota. Hal ini dapat diterjemahkan, semakin berkualitas pelayanan seseorang karyawan, akan semakin tinggi pula kepuasan anggota Koperasi Arto Makmur Jaya. Hal tadi sinkron dengan jawaban responden, banyak respons positif yang menjawab sepakat atas pernyataan tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan.

Dampak Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota. Kesimpulan yang didapatkan pada uji-t diperoleh nilai *probability* variabel kepercayaan kecil dari tingkat signifikan yaitu $0,033 < 0,05$. Jadi dapat diterjemahkan jika, kepercayaan berpengaruh positif & signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini jika dikatakan jika tingkat kepercayaan yang dirasakan oleh anggota membaik, maka akan semakin naik pula kepuasan yang akan dirasakan anggota Koperasi Arto Jaya Makmur. Jika dihubungkan menggunakan jawaban responden, banyak respons sepakat atas pernyataan tentang kepercayaan yang dialami oleh anggota Koperasi Arto Makmur Jaya.

Dampak Citra Merek terhadap Kepuasan Anggota. Hasil uji-t diperoleh nilai *probability* variabel citra merek sedikit lebih kecil berdasarkan tingkat signifikansinya yaitu $0,010 < 0,05$. Dapat disimpulkan jika bisa dikatakan bahwa gambaran merek memiliki dampak positif & signifikan pada kepuasan anggota. Berarti bahwa, jika citra institusi semakin membaik, maka akan menaikkan kepuasan anggota Koperasi Arto Makmur Jaya. Sesuai menggunakan jawaban responden, banyak respons positif yang menjawab sepakat atas pernyataan tentang citra merek. Hasil tadi sangat dimungkinkan lantaran selama ini kompensasi bisa sebagai keliru satu pemicu gairah para anggota buat menaikkan kepuasan anggota.

Dampak terhadap Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, & Citra Institusi terhadap Kepuasan Anggota. Kesimpulan pada pengujian uji-F memperoleh nilai probabilitas variabel Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, & Citra Merek lebih mini berdasarkan tingkat signifikan yaitu sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, & Citra Merek secara simultan atau terus menerus akan berdampak positif & signifikan terhadap Kepuasan Anggota. Selain itu, nilai koefisien determinasi *Adjusted R²* sebanyak 39,9%, menampakkan bahwa kepuasan anggota bisa ditentukan oleh ketiga variabel independen pada penelitian ini & sisanya 60,1% ditentukan oleh faktor lain yang tidak disajikan peneliti pada bab ini.

KESIMPULAN

Penelitian kali ini mempunyai tujuan agar peneliti dapat memahami dan menganalisis dampak kualitas pelayanan, kepercayaan, citra institusi terhadap kepuasan anggota. Mengacu dalam rumusan masalah yang terdapat pada proses menganalisis data, pembahasan yang sudah dijabarkan di atas, dapat ditarik konklusi seperti : Kualitas pelayanan sudah memiliki pengaruh positif & secara signifikan parsial dapat berpengaruh terhadap kepuasan yang dialami anggota koperasi. Citra institusi juga berpengaruh positif & signifikan parsial untuk mempengaruhi secara simultan bagi variabel kepuasan anggota.

Saran bagi Koperasi Arto Makmur Jaya adalah usahakan pihak koperasi memperhatikan: faktor kualitas pelayanan yang pada praktiknya selalu sebagai acuan supaya terlaksananya arahan berdasarkan pihak manajemen & permanen menaikkan kepuasan anggota. Bagi peneliti selanjutnya, yaitu *output* penelitian bisa dijadikan bahan buat melakukan penelitian lanjutan dalam kajian yang serupa. Penelitian selanjutnya diperlukan bisa memperluas variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, & gambaran institusi yang mempunyai persentase dampak sebanyak 39,9% terhadap kepuasan, sebagai akibatnya faktor lain-lain misalnya kompetensi *softskill* & juga *hardskill* perlu dikaji karena menyangkut kepuasan anggota

DAFTAR RUJUKAN

- [1] Kotler P. Manajemen Pemasaran, Jilid 2. 13th ed. Jakarta: Prenhalindo; 2014.
- [2] Tjiptono F. Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian. 11th ed. Yogyakarta: Andi Offset; 2019.
- [3] Tjiptono F, Chandra G. Service, Quality & satisfaction. 4th ed. Yogyakarta: Andi Offset; 2016.
- [4] Kotler P, Keller KL. Marketing Management. Pearson Education, Inc.; 2016.
- [5] Mowen JC, Minor M. Perilaku Konsumen (dialih bahasakan oleh Dwi Kartika Yahya). Jakarta: Erlangga; 2012.
- [6] Siagian H, Cahyono E. Analisis Website Quality, Trust dan Loyalty Pelanggan Online Shop. J Manaj Pemasar 2014;8:55–61. <https://doi.org/https://doi.org/10.9744/pemasaran.8.2.55-61>.

- [7] Ginting NFH. Manajemen Pemasaran. Bandung: CV. Yrama Widya; 2011.
- [8] Supranto, Limakrisna N. Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran: Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis. 2nd ed. Jakarta: Mitra Wacana Media; 2011.
- [9] Syarifah AIN, Suchatiningsih DWP. Analisis Aspek yang Mempengaruhi Tingkatan Kepuasan Anggota Terhadap Pemakaian Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus pada Koperasi Purnakaryawan Listik Negara - PURLINA Semarang). *EEAJ Econ Educ Anal J* 2015;4:900–13.
- [10] Silaban NRU. Pengaruh Kualitas Layanan Serta Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Koperasi Simpan Pinjam Rentha Jaya Purwakarta. *JAB J Adm Bisnis* 2015;11:65–87. <https://doi.org/https://doi.org/10.26593/jab.v11i1.1706.%25p>.
- [11] Puspito A. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Koperasi Simpan Pinjam Bhina Raharja Cabang Karanganyar. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2017.
- [12] Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung, Indonesia : Alfabeta; 2017.
- [13] Suharyadi, S.K. P. Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern. 3rd ed. Jakarta: Salemba Empat; 2016.
- [14] Hartono J. Metodologi penelitian bisnis: salah kaprah dan pengalaman-pengalaman. 6th ed. Yogyakarta: BPFE; 2016.
- [15] Ghozali I. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi Edisi 7. vol. 21. 7th ed. Semarang: BP Universitas Diponegoro; 2013. <https://doi.org/10.2307/1579941>.
- [16] Sujarweni. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, Yogyakarta.; 2014.