

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Anggota terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Simpan Pinjam KWPS Bina Usaha

Fika Alifiah Anggraini^{1✉}, Adi Artino², Anco³
(1,2,3) Universitas Indraprasta PGRI Jakarta

✉ Corresponding author
fikaalifiah05@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam KWPS Bina Usaha di Jakarta Timur. Latar belakang penelitian ini didasari oleh adanya penurunan jumlah anggota yang mengindikasikan turunnya tingkat kepuasan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain survei eksplanatori. Sebanyak 60 responden anggota aktif dipilih sebagai sampel melalui metode proportionate stratified random sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan motivasi anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, dengan nilai Adjusted R² sebesar 0,687. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan motivasi anggota menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan dan keberlanjutan koperasi.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, motivasi anggota, kepuasan anggota, koperasi simpan pinjam*

Abstract

This study aims to analyze the influence of service quality and member motivation on member satisfaction at the KWPS Bina Usaha Savings and Loan Cooperative in East Jakarta. The study was motivated by a decline in membership, indicating a possible decrease in satisfaction levels. A quantitative explanatory survey approach was used, involving 60 active members selected through proportionate stratified random sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed through multiple linear regression. The results show that both service quality and member motivation have a positive and significant effect on member satisfaction, with an adjusted R² value of 0.687. These findings emphasize that improving service quality and strengthening member motivation are key factors in enhancing satisfaction and ensuring cooperative sustainability

Keyword: *service quality, member motivation, member satisfaction, savings and loan cooperative*

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi nasional Indonesia tidak dapat dilepaskan dari peran koperasi sebagai salah satu pilar utama sistem ekonomi kerakyatan yang berlandaskan atas kekeluargaan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992. Koperasi berfungsi tidak hanya sebagai lembaga intermediasi keuangan, melainkan juga sebagai wahana pemberdayaan sosial dan peningkatan kesejahteraan anggota melalui prinsip solidaritas ekonomi. Dalam konteks globalisasi dan era transformasi digital saat ini, koperasi dihadapkan pada tuntutan baru untuk lebih adaptif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan anggota. Persaingan antar-lembaga keuangan mikro semakin ketat, menuntut koperasi untuk memberikan pelayanan yang unggul dan pengalaman anggota yang memuaskan. Kepuasan anggota menjadi indikator penting bagi keberhasilan koperasi, sebab hanya koperasi yang mampu membangun kepercayaan dan loyalitas anggotanya yang dapat bertahan dalam dinamika ekonomi modern. Dengan demikian, penguatan aspek kualitas pelayanan dan motivasi anggota merupakan dua faktor kunci yang harus dikaji secara lebih mendalam dalam upaya meningkatkan kinerja koperasi.

Koperasi Wanita Pengembang Sumberdaya Bina Usaha (KWPS Bina Usaha) merupakan salah satu koperasi simpan pinjam yang aktif dalam kegiatan pemberdayaan ekonomi perempuan di Jakarta Timur. Sejak

didirikan pada tahun 1999, koperasi ini telah berperan penting dalam menyediakan akses modal dan layanan keuangan bagi masyarakat, khususnya kalangan perempuan yang memiliki keterbatasan akses terhadap lembaga keuangan formal. Namun, data laporan pertanggungjawaban tahun 2024 menunjukkan adanya penurunan jumlah anggota dari 331 menjadi 313 orang. Fenomena ini dapat dibaca sebagai indikasi menurunnya tingkat kepuasan anggota yang mungkin disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan yang belum optimal atau menurunnya motivasi anggota untuk tetap aktif berpartisipasi. Padahal, pelayanan yang cepat, akurat, dan empatik merupakan faktor penentu dalam menciptakan rasa percaya, sedangkan motivasi berperan penting dalam mempertahankan komitmen anggota terhadap koperasi. Kondisi inilah yang menimbulkan pertanyaan akademik mendasar: sejauh mana kualitas pelayanan dan motivasi anggota secara simultan memengaruhi kepuasan anggota koperasi, serta faktor manakah yang lebih dominan dalam memperkuat keberlanjutan keanggotaan di KWPS Bina Usaha.

Sejumlah penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan tingkat kepuasan anggota atau pelanggan. Kotler dan Keller dalam Susanto (2018) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik menciptakan hubungan emosional jangka panjang antara lembaga dan pelanggannya. Enny Khuswati dan Dwi Triyono (2019) menemukan bahwa pelayanan yang efektif, cepat, dan responsif mampu meningkatkan kepuasan anggota koperasi simpan pinjam. Sementara itu, Dewi (2021) menjelaskan bahwa motivasi, baik intrinsik maupun ekstrinsik, menjadi pendorong utama bagi seseorang untuk terlibat aktif dalam organisasi. Penelitian Fakhrian Harza Maulana dan Hidayat (2015) menegaskan bahwa motivasi kerja yang tinggi meningkatkan kinerja individu dan memperkuat rasa memiliki terhadap organisasi. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada koperasi umum atau koperasi karyawan, sementara dinamika koperasi wanita—yang melibatkan dimensi sosial, ekonomi, dan gender secara bersamaan—belum banyak dieksplorasi. Dalam konteks ini, penelitian terhadap KWPS Bina Usaha menawarkan nilai kebaruan karena menyajikan pendekatan yang memadukan analisis ekonomi dengan perspektif sosial tentang peran perempuan dalam pengelolaan koperasi.

Kesenjangan penelitian (*research gap*) muncul dari belum banyaknya studi yang secara komprehensif menguji hubungan simultan antara kualitas pelayanan dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota pada koperasi berbasis perempuan. Sebagian penelitian terdahulu lebih menyoroti pengaruh kualitas pelayanan secara terpisah, tanpa mempertimbangkan bahwa motivasi anggota dapat memperkuat atau memperlemah persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Dalam konteks koperasi, kualitas pelayanan dan motivasi bukanlah variabel yang berdiri sendiri, melainkan saling berinteraksi dalam membentuk pengalaman keanggotaan yang memuaskan. Oleh sebab itu, penelitian ini menempati posisi strategis dalam mengisi kekosongan literatur dengan mengajukan model empiris yang mengintegrasikan kedua variabel tersebut. Melalui pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi berganda, penelitian ini berupaya menjelaskan hubungan kausal di antara variabel-variabel tersebut dan memberikan bukti empiris baru yang dapat memperkuat teori kepuasan anggota dalam konteks kelembagaan koperasi.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis dan praktis terhadap pengembangan manajemen koperasi di Indonesia. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur tentang perilaku anggota koperasi dengan memadukan dimensi kualitas pelayanan dan motivasi sebagai determinan kepuasan. Sementara secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengurus koperasi, khususnya KWPS Bina Usaha, untuk menyusun strategi pelayanan yang lebih responsif dan berbasis kebutuhan anggota. Lebih jauh lagi, penelitian ini menawarkan perspektif baru mengenai bagaimana koperasi perempuan dapat menjadi model lembaga ekonomi inklusif yang memperkuat ketahanan ekonomi keluarga dan komunitas lokal. Dengan demikian, penelitian ini bukan hanya menjawab pertanyaan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi terhadap kepuasan anggota, tetapi juga menegaskan pentingnya pendekatan berbasis nilai sosial dalam memperkuat peran koperasi sebagai pilar ekonomi rakyat yang berkeadilan dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei eksplanatori, karena bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel kualitas pelayanan (X_1), motivasi anggota (X_2), dan kepuasan anggota (Y) pada Koperasi Simpan Pinjam KWPS Bina Usaha. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti mengukur dan menguji hipotesis secara objektif menggunakan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik (Sugiyono, 2017). Desain eksplanatori digunakan untuk mengetahui

seberapa besar pengaruh langsung dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Lokasi penelitian ditetapkan di KWPS Bina Usaha, Jakarta Timur, dengan periode pelaksanaan antara Oktober 2024 hingga Juni 2025. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa koperasi tersebut merupakan salah satu koperasi wanita yang aktif, namun mengalami fluktuasi jumlah anggota, sehingga relevan untuk dikaji dalam konteks kepuasan dan partisipasi anggota.

Data penelitian ini dikumpulkan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama, yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari teori kualitas pelayanan menurut Kotler & Keller (dalam Susanto, 2018) dan motivasi menurut teori kebutuhan Maslow (dalam Dewi, 2021). Instrumen diuji melalui uji validitas dan reliabilitas menggunakan teknik Product Moment Pearson dan koefisien Cronbach Alpha untuk memastikan konsistensi internal setiap butir pertanyaan. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik probability sampling, menggunakan metode proportionate stratified random sampling yang dipilih karena populasi anggota koperasi tidak homogen dan berstrata berdasarkan tingkat keaktifan anggota. Berdasarkan pedoman Sugiyono (2017), jumlah sampel yang diambil sebanyak 60 responden yang mewakili keseluruhan populasi anggota aktif koperasi. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada anggota, serta data sekunder berupa laporan pertanggungjawaban tahunan KWPS Bina Usaha tahun 2023–2024.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, meliputi uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis menggunakan uji t dan F dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Uji asumsi klasik mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan validitas model regresi. Setelah model dinyatakan layak, pengujian hipotesis dilakukan untuk mengukur pengaruh parsial dan simultan antara kualitas pelayanan dan motivasi terhadap kepuasan anggota. Analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik SPSS versi 26. Hasil pengolahan data kemudian diinterpretasikan secara deduktif untuk menjawab tujuan penelitian, sekaligus memperkuat temuan empiris dengan teori dan penelitian terdahulu (Enny Khuswati & Triyono, 2019; Timothy, 2019; Dewi, 2021). Dengan metodologi ini, penelitian diharapkan mampu memberikan bukti empiris yang valid, reliabel, dan dapat direplikasi oleh peneliti lain yang meneliti fenomena serupa dalam konteks koperasi di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam KWPS Bina Usaha. Analisis data dilakukan menggunakan metode regresi linier berganda dengan uji asumsi klasik, uji validitas, reliabilitas, dan pengujian hipotesis. Data yang diperoleh berasal dari 60 responden anggota koperasi yang dipilih melalui metode proportionate stratified random sampling. Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel (0,361), yang berarti seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,6 yang menandakan reliabilitas tinggi.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,839	Reliabel
Motivasi Anggota (X2)	0,707	Reliabel
Kepuasan Anggota (Y)	0,86	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti

Nilai Cronbach Alpha untuk seluruh variabel berada di atas ambang batas 0,6, sehingga kuesioner yang digunakan layak dijadikan instrumen penelitian. Hal ini memperlihatkan bahwa persepsi responden terhadap item pertanyaan cenderung konsisten, sehingga hasil analisis dapat diandalkan secara statistik.

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,241 ($>0,05$), yang berarti data berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 2,808 untuk kedua variabel bebas, lebih kecil dari 10, yang berarti tidak terdapat gejala multikolinearitas. Sementara uji heteroskedastisitas menghasilkan nilai P-Value lebih besar dari 0,05 (Kualitas Pelayanan = 0,842; Motivasi Anggota = 0,651), menunjukkan tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, seluruh asumsi klasik terpenuhi, sehingga model regresi layak digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel.

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil regresi linier berganda menunjukkan persamaan berikut:

$$Y = -0,343 + 0,453X_1 + 0,250X_2$$

Koefisien regresi positif pada kedua variabel independen menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan motivasi anggota berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan koperasi dan semakin tinggi motivasi anggota, maka tingkat kepuasan anggota juga akan meningkat.

Tabel 2. Hasil Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien	t-hitung	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,453	4,966	0	Signifikan
Motivasi Anggota (X ₂)	0,25	2,546	0,013	Signifikan
Konstanta	-0,343	-0,194	0,847	Tidak signifikan

Sumber: Data diolah peneliti

Nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan dan motivasi anggota masing-masing $< 0,05$, yang menunjukkan keduanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Koefisien Korelasi dan Determinasi

Hasil analisis korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,835 yang menandakan hubungan sangat kuat antara kualitas pelayanan dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota. Sementara itu, nilai Adjusted R² sebesar 0,687 mengindikasikan bahwa 68,7% variasi kepuasan anggota dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen, sedangkan sisanya sebesar 31,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model, seperti loyalitas, kepercayaan, atau faktor sosial anggota koperasi.

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error	Keterangan
0,835	0,697	0,687	1,95	Hubungan sangat kuat

Sumber: Data diolah peneliti

Uji F (Simultan)

Uji F menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000 $< 0,05$ dan nilai F-hitung sebesar 72,456 $>$ F-tabel (3,143), yang berarti variabel kualitas pelayanan dan motivasi anggota secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi. Temuan ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya oleh Enny Khuswati dan Triyono (2019) serta Timothy (2019) yang menunjukkan bahwa dimensi pelayanan yang cepat, transparan, ramah, dan responsif mampu meningkatkan persepsi positif anggota terhadap lembaga koperasi. Dalam konteks KWPS Bina Usaha, aspek-aspek seperti kecepatan dalam memproses pinjaman, keramahan pengurus, serta kemudahan komunikasi menjadi elemen yang paling memengaruhi kepuasan anggota. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga emosional—membangun rasa dihargai dan diakui sebagai bagian dari komunitas koperasi.

Selanjutnya, motivasi anggota juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai signifikansi 0,013 (<0,05). Temuan ini sejalan dengan penelitian Dewi (2021) yang menjelaskan bahwa motivasi intrinsik—seperti rasa memiliki dan keinginan berkontribusi terhadap koperasi—mendorong kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan motivasi ekstrinsik semata. Dalam konteks KWPS Bina Usaha, banyak anggota merasa termotivasi karena koperasi memberikan manfaat nyata dalam bentuk akses modal usaha dan dukungan sosial ekonomi. Ketika anggota memiliki semangat partisipasi yang tinggi, kepuasan mereka meningkat karena mereka merasa menjadi bagian penting dari keberhasilan koperasi.

Hubungan kuat antara kedua variabel independen dengan kepuasan anggota tercermin dari nilai korelasi 0,835, menunjukkan adanya keterkaitan yang harmonis antara pelayanan yang diberikan dan motivasi yang dirasakan anggota. Kualitas pelayanan yang baik dapat memperkuat motivasi anggota untuk berpartisipasi aktif, sedangkan motivasi yang tinggi dapat meningkatkan persepsi positif terhadap pelayanan yang diterima. Temuan ini mengonfirmasi teori Kotler & Keller (dalam Susanto, 2018) bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk atau layanan, tetapi juga oleh persepsi nilai yang terbentuk melalui interaksi emosional dan psikologis antara penyedia layanan dan penerima manfaat.

Dari sisi teoretis, hasil penelitian ini mendukung model kepuasan anggota koperasi yang diusulkan oleh Hapsara (2023), bahwa faktor kualitas pelayanan dan motivasi berperan sebagai determinan utama loyalitas dan keberlanjutan keanggotaan. Hal ini menjelaskan mengapa koperasi dengan tingkat kepuasan tinggi cenderung memiliki anggota yang setia dan terus berpartisipasi aktif. Dalam kasus KWPS Bina Usaha, peningkatan kualitas pelayanan telah berimplikasi pada meningkatnya kepercayaan anggota, sedangkan motivasi yang kuat telah mendorong keterlibatan lebih besar dalam aktivitas koperasi, seperti rapat anggota, simpan pinjam, dan kegiatan sosial. Dengan demikian, peningkatan kedua faktor tersebut secara bersamaan menjadi kunci bagi koperasi dalam mempertahankan keberlanjutan kelembagaannya.

Namun demikian, masih terdapat faktor lain di luar variabel penelitian yang turut memengaruhi kepuasan anggota, seperti kepercayaan antaranggota, transparansi keuangan, dan efektivitas komunikasi organisasi. Nilai Adjusted R² sebesar 0,687 mengindikasikan adanya 31,3% faktor eksternal yang tidak teridentifikasi dalam model ini. Faktor-faktor sosial seperti hubungan interpersonal antaranggota dan gaya kepemimpinan pengurus dapat menjadi variabel tambahan yang berpengaruh terhadap kepuasan anggota, sebagaimana dikemukakan oleh Lorensius Jufrianus Siso dan Paulus Nain (2024) dalam penelitian mereka mengenai partisipasi anggota koperasi. Secara praktis, temuan ini memberikan implikasi penting bagi pengelola KWPS Bina Usaha. Pertama, peningkatan kualitas pelayanan harus difokuskan pada aspek kecepatan, ketepatan, dan empati dalam melayani anggota. Kedua, pengurus perlu mengembangkan strategi untuk memperkuat motivasi anggota melalui kegiatan yang partisipatif dan komunikatif, misalnya pelatihan kewirausahaan, pertemuan rutin, serta sistem penghargaan bagi anggota aktif. Peningkatan motivasi ini akan memperkuat rasa memiliki dan loyalitas anggota terhadap koperasi. Dengan mengintegrasikan dua aspek ini secara seimbang, koperasi tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan anggota tetapi juga memperkokoh posisinya sebagai lembaga ekonomi berbasis komunitas yang berkelanjutan.

Dari sisi akademik, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan teori perilaku anggota koperasi dalam konteks ekonomi perempuan. Penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan yang berkualitas dan motivasi yang tinggi merupakan kombinasi strategis dalam membangun kepuasan anggota, terutama pada koperasi yang berorientasi pada pemberdayaan sosial. Selain memperkuat temuan sebelumnya, riset ini

juga menambahkan dimensi gender dalam kajian kepuasan anggota koperasi, mengingat mayoritas anggota KWPS Bina Usaha adalah perempuan dengan tanggung jawab ganda di ranah domestik dan ekonomi. Adapun keterbatasan penelitian ini terletak pada jumlah sampel yang relatif kecil dan keterbatasan wilayah penelitian yang hanya mencakup satu koperasi. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan studi dengan melibatkan koperasi di berbagai wilayah dan memperkaya variabel penelitian, seperti partisipasi anggota, kepercayaan, dan gaya kepemimpinan. Selain itu, pendekatan kualitatif atau mixed-methods juga dapat digunakan untuk menggali makna subjektif kepuasan anggota secara lebih mendalam, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif terhadap dinamika sosial-ekonomi koperasi di Indonesia.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan motivasi anggota memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam KWPS Bina Usaha. Hasil analisis menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan koperasi, seperti kecepatan, keramahan, dan keandalan dalam melayani anggota, serta semakin kuat motivasi anggota untuk berpartisipasi aktif, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Secara simultan, kedua variabel ini menjelaskan 68,7% variasi kepuasan anggota, menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas dan motivasi yang terjaga merupakan fondasi utama keberlanjutan koperasi. Temuan ini menjawab tujuan penelitian dengan menegaskan pentingnya penguatan kapasitas pelayanan berbasis empati dan strategi peningkatan motivasi berbasis partisipasi. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian perilaku anggota koperasi dengan menegaskan interaksi antara dimensi pelayanan dan motivasi, sementara secara praktis, hasil ini memberikan rekomendasi bagi pengelola koperasi untuk menumbuhkan budaya organisasi yang berorientasi pada kepuasan dan kesejahteraan anggota. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas kajian dengan menambahkan variabel seperti loyalitas anggota, kepercayaan organisasi, serta gaya kepemimpinan agar dapat menggambarkan dinamika koperasi secara lebih komprehensif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanto, A. (2013). Pengaruh Motivasi Berkoperasi dan Pelayanan Koperasi terhadap Minat Mahasiswa Menjadi Pengurus Koperasi Mahasiswa (KOPMA) Universitas Muhammadiyah Puworejo.
- Astri Oktora Sinaga, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Ngurusan, Motivasi Anggota, dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan*, 2-15.
- Dewi, N. S. (2021). Teori Motivasi. Sulawesi: Media Sains Indonesia.
- Dicky Setia Pratama, W. (2018). Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Koperasi 2015 Menjadi Anggota Koperasi. *Economic Education Analysis Journal*, 939-944.
- Enny Khuswati, D. T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari Kecamatan Sungai Tebelian. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 2-11.
- Fakhrian Harza Maulana, D. H. (2015). Pengaruh Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BTN Kantor Cabang Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol.22, 1-7.
- Gusni, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Simpan Pinjam As Sa'adah. Sumatra Barat.
- Hapsara, D. O. (2023). Manajemen Pemasaran Jasa (Membangun Loyalitas Pelanggan). Jawa Tengah: Eureka Media Ansara.
- Indrasari, D. M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Jawa Timur: Unitomo Press.
- Iskandar, D. A. (2021). Strategi Pemasaran (Konsep, Teori, dan Implementasi). Tangerang Selatan: Pascal Books.
- Jesica Sendow, P. A. (2015). Pengaruh Perekrutan, Motivasi dan Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo. *Jurnal Emba* Vol. 3, 1152-1161.
- Kadek Riyanto, N. B. (2024). Manajemen Pemasaran (Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian). Jawa Tengah: PT. Media Pustaka indo.

- Lorensius Jufrianus Siso, P. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota, dan Motivasi Berkoperasi terhadap Sisa Hasil Usaha (Studi Kasus pada Koperasi KSP Kopdit Pintu Air Cabang Lekebai). *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, dan Manajemen*, 1-24.
- Miftahul Huda, M. A. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Lokasi, Pelayanan, Jasa dan Keamanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Koperasi Unit Desa (Tani Mulyo) Karanglangit Lamongan. *Humanis* Vol.13, 2-13.
- Muchamad Thoha Tobroni, W. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Mufakat. *Seminar Nasional GCA*, 1-9.
- Nazria, A. Y. (2019). Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan, dan Motivasi Anggota terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Dwija Tonjong Kabupaten Brebes. *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*, 44-50.
- Nur Amilatus Saadah, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota, dan Motivasi Berkoperasi terhadap Sisa Hasil Usaha Anggota . *Businnes and Accounting Education Journal* , 2-10.
- Praharesti Erlany, L. H. (2014). Studi Deskriptif Mengenai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Mengikuti Kegiatan Bimbingan Belajar Pada Siswa SMP di Semarang. *Psokodimensia* Vol.13, 115-129.
- Ramdan, A. M. (2023). Manajemen Pemasaran. Sukabumi: Haura Utama.
- Saragih, N. (t.thn.). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Simpan Pinjam Karya Murni Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)*, 60-68.
- Setia Ningsih, H. D. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analisis Regresi. *Jambura Journal Of Mathematics*, 43-53.
- Siti Mart'atush Sholihah, N. Y. (2023). Konsep uji Asumsi Klasik Regresi Linear Berganda. *Jurnal Riset Akuntansi Manajemen (JRSA)*, 102-110.
- Situmorang, N. I. (2019). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dokter terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Haji Medan. 2-119.
- Sri Hapsari, R. D. (2020). Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif. Jakarta Selatan: Unindra Press.
- Sugiyanto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Usaha Koperasi terhadap Partisipasi Menurut Persepsi Anggota Koperasi Simpan Pinjam Parit Culum. *Jambi*.
- Suprapto, H. (2019). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Antar Jasa Penginapan Di Kota Lamongan (Studi Kasus Pada Hotel Mahkota Lamongan). p-ISSN:2502-3780, 1049-1060.
- Timothy M. R. Rusman, J. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan PT. Bank SulutGo. *Productivity* , 2-5.
- Timothy, M. R. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Nasari Cabang Kebumen. 2-21.