

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA  
KOPERASI  
(STUDI KASUS KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH PEREMPAUN  
BUDI PEKERTI LUHUR DI KABUPATEN SLEMAN)**

**MUHAMMAD MA'RUF LATIF  
NIM. 141150415**

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta  
[makruf333@gmail.com](mailto:makruf333@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This study aims to determine and analyze the effect of service quality on the satisfaction of members of KSPPS-P BUPELUR in Sleman Regency. The sampling technique used a probability sampling technique with simple random sampling and for the sample size using the Slovin technique. Data was obtained by distributing questionnaires to 62 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The test results show that together the quality of service consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and visibility has a positive and significant effect on member satisfaction at a significance level of  $0.000 \leq 0.05$ . Partially, the five service quality variables consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and visibility have a positive and significant impact on member satisfaction. Empathy variable is a variable that has a dominant influence on member satisfaction with a beta regression coefficient ( $\beta$ ) of 0.276.*

**Keywords:** Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Invisible, Member Satisfaction

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS-P BUPELUR di Kabupaten Sleman. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan *simple random sampling* dan untuk ukuran sampel menggunakan teknik Slovin. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 62 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan yang terdiri atas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kasat mata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada tingkat signifikansi  $0,000 \leq 0,05$ . Secara parsial dari kelima variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kasat mata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Variabel empati merupakan variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan anggota dengan nilai koefisien regresi beta ( $\beta$ ) sebesar 0,276.

**Kata Kunci:** Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kasat Mata, Kepuasan Anggota