

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PERSAUDARAAN HARMONIS SYARIAH BONANG TANGERANG BANTEN

Aisyah Defy R. Simatupang¹
Sri Deti²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Islamic Village Tangerang

Email: def_asa@yahoo.co.id, detisri4@gmail.com

Abstract

This study aims to assess the influence of the quality service to the satisfaction of members of the Persaudaraan Harmonis Islamic Cooperative. The data used are obtained from questionnaire that are distributed to Cooperative members. Sample of this study uses purposive sample from 60 members. The data analysis method uses the multiple linear regression with the hypothesis testing is simultaneous test (F test), partial test (T test) and determination coefficient test (R2). The data is processed using SPSS version 22. The multiple regression test in this study is: $Y = 4,832 + 570 X1 + -186 X2 + 204 X3 + 458 X4 + -230 X5 + 070 X6$. Based on the F test, it is obtained 11,957 (sig value 0,000 < 0,05, which means that there is a significant influence between CARTER and member satisfaction. Meanwhile, the partial test results (t) show that the variables of Sharia Compliance and Tangibles have a significant positive effect on the satisfaction of members of the Persaudaraan Harmonis Cooperative. Sharia, while the variables of Assurance, Reliability, Empathy and Responsiveness do not have a significant effect on the satisfaction of the members of Cooperative, seen from the results of the determination test (R2) is 0.575.

Keywords: Service Quality, Sharia Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy and Responsiveness. (Member Satisfaction).

PENDAHULUAN

Seiring perkembangan zaman persaingan lembaga keuangan semakin ketat dan beragam jenisnya, seperti koperasi yang sudah banyak menyebar cabangnya dimana-mana. Hal ini menuntut lembaga keuangan untuk tetap mempertahankan anggotanya supaya tidak berpaling kepada lembaga keuangan lainnya. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kemajuan dan kepuasan anggota koperasi, supaya anggota pelanggan mengetahui pelayanan apa saja yang kurang di lembaga keuangan tersebut. Koperasi harus bisa mencerminkan nilai prinsip supaya dapat menjadi wadah usaha bersama serta dapat menampung kebutuhan juga aspirasi anggota, sehingga dapat berkembang menjadi Koperasi yang sehat, mandiri, kuat dan tangguh dalam persaingan ekonomi nasional maupun global.

Saat ini terdapat beberapa permasalahan di Koperasi Persaudaraan Harmonis Syariah yaitu kebanyakan anggota hanya memakai satu akad selebihnya anggota tidak paham akad yang lain, sebagian karyawan pengetahuannya masih kurang, waktu pelayanan kurang optimal, fasilitas yang tersedia masih belum memadai terutama teknologi yang digunakan terkadang *error*, kurangnya perhatian yang diberikan kepada anggota dan kurang sigapnya karyawan sehingga anggota yang bertransaksi harus menunggu.

Problem kepuasan pelanggan menjadi hal penting untuk diperhatikan, banyak riset yang menunjukkan bahwa pelayanan menunjukkan hubungan positif dengan kepuasan dari pelanggan, seperti riset (Jamaludin, 2019) dan sejumlah jurnal lainnya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kepatuhan syariah, jaminan, keandalan, bukti fisik, kepedulian dan daya

tanggap berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Persaudaraan Harmonis Syariah. Adapun struktur penyajian riset ini terdiri: pendahuluan, tinjauan pustaka, metode, hasil dan pembahasan serta kesimpulan.

LANDASAN TEORI

Konsep Kepuasan Anggota

Kepuasan merupakan suatu tanggapan emosional yang diberikan pada suatu evaluasi disesuaikan dengan pengalaman yang ada terhadap suatu produk atau jasa. Tanggapan yang dirasakan oleh pelanggan dari pengalamannya itu sendiri setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa (Kalingga, 2019).

Konsep Koperasi Syariah

Koperasi syariah lebih dikenal dengan nama KJKS (Koperasi Jasa Keuangan Syariah) dan UJKS (Unit Jasa Keuangan Syariah Koperasi) koperasi dengan kegiatan usahanya bergerak pada bidang investasi, pembiayaan, dan simpanan sesuai dengan bagi hasil yang sama rata dengan ketentuan syariah, dan itu juga merupakan bagian dari kegiatan usaha koperasi yang bersangkutan (Sofiana, 2014).

Sementara itu, dilihat dari pandangan syariah, koperasi dapat dipandang sebagai suatu bentuk *syirkah/syarikah* yang artinya mempunyai prinsip kemitraan atau dapat bekerjasama secara kekeluargaan dan juga kebersamaan untuk mengelola usaha yang sehat, halal dan baik. Prinsip *syirkah* ini dengan demikian dapat amanah menjadi koperasi sebagai suatu wadah untuk dapat mewujudkan transaksi dalam bentuk syariah dengan berbasis kemitraan pada usaha-usaha yang akan dijalankan sehingga lebih produktif (Fidiana, 2014).

Konsep Kualitas

Kualitas merupakan pemenuhan kebutuhan suatu konsumen (*full customer satisfaction*), dapat dikatakan berkualitas apabila suatu produk dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen sesuai dengan yang diharapkan (Supriyadi, 2018).

Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan bentuk aktivitas yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan dapat ditunjukkan oleh sikap dan sifat yang ditunjukkan kepada konsumen (Haryati, 2019).

Kualitas pelayanan dapat menjadi suatu evaluasi kinerja untuk keberhasilan suatu perusahaan, maka perlu adanya pengukuran menggunakan *CARTER* yang terdiri dari enam dimensi yaitu *compliance* (kepatuhan syariah), *assurance* (jaminan), *reliability* (keandalan), *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (kepedulian), dan *responsiveness* (daya tanggap). Dalam penelitian Othman dan Owen, dimensi *SERVQUAL*, yaitu (Jamaludin, 2014)

Shariah Compliance (kepatuhan syariah), Dimensi ini dijalankan dengan prinsip dan hukum Islam, tidak adanya bunga, adanya produk dan pelayanan Islami, yang dapat mengukur kemampuan suatu perusahaan menggunakan prinsip-prinsip ekonomi syariah dan sesuai dengan hukum Islam yang berlaku.

1. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan penyedia jasa pelayanan agar pelanggan merasa yakin dan percaya bahwa penyedia pelayanan atau karyawan dapat memenuhi kebutuhan konsumen, terutama dari segi kesopanan, pengetahuan dan kemampuan para karyawan.

2. *Reliability* (kehandalan), kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang secara terpercaya dan akurat. Kinerja yang dijalankan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan pengguna atau dapat disebut juga ketepatan waktu.
3. *Tangibles* (bukti fisik), suatu perusahaan dapat menunjukkan eksistensinya dari segi penampilan juga adanya sarana dan prasarana yang lengkap.
4. *Empathy* (kepedulian), perhatian pribadi karyawan terhadap pelanggan sehingga memberikan kemudahan untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.
5. *Responsiveness* (daya tanggap), kemampuan karyawan untuk memberikan jasa pelayanan dengan cepat dan tanggap serta dapat membantu konsumen memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan. Dalam hal ini lebih menekankan ketepatan dalam menghadapi keluhan, permintaan dan pertanyaan konsumen.

Konsep Pelayanan Dalam Persektif Islam

Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia (bukan saja untuk umat Islam) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas (RI Kemenag, 2012).

Seorang konsumen harus diperlakukan dengan baik dan harus dilayani dengan sebagaimana petugas pelayan memperlakukan dirinya sendiri dengan baik. Sebuah perusahaan bersifat positif. Koperasi harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik supaya keinginan anggotanya dapat terpenuhi secara maksimal (Kusdayanti, 2016).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap anggota Koperasi Persaudaraan Harmonis Syariah dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Persaudaraan Harmonis Syariah sedangkan yang menjadi sampel dalam penelitian ini 60 anggota Koperasi Persaudaraan Harmonis Syariah, dengan metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui penyebaran angket/kuesioner kepada Anggota Koperasi Persaudaraan Harmonis Syariah yang bertempat tinggal di Bojong Nangka yang memiliki tabungan di Koperasi Persaudaraan Harmonis Syariah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan bahwa variabel X (kepatuhan syariah, jaminan, keandalan, bukti fisik, kepedulian, daya tanggap) dan variabel Y (kepuasan anggota).

Uji Reliabilitas

Tabel 1 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	r tabel	Keterangan
Kepuasan Anggota	0,754	0,2542	Reliabel
Kepatuhan Syariah	0,757	0,2542	Reliabel
Jaminan	0,723	0,2542	Reliabel

Keandalan	0,764	0,2542	Reliabel
Bukti fisik	0,745	0,2542	Reliabel
Empati	0,668	0,2542	Reliabel
Daya Tanggap	0,702	0,2542	Reliabel

Sumber : Hasil olah data dengan SPSS versi 22

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel dinyatakan reliabel karena variabel-variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* atau (rhitung) lebih besar dari rtabel 0,2542.

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis T (Parsial)

Tabel Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	4.832	4.851		.996	.324
	Kepatuhan Syariah	.570	.163	.419	3.489	.001
	Jaminan	-.186	.262	-.070	-.710	.481
	Keandalan	.204	.210	.149	.975	.334
	Bukti Fisik	.458	.211	.350	2.168	.035
	Kepedulian	-.230	.233	-.101	-.986	.328
	Daya Tanggap	.070	.250	.031	.281	.780

Sumber : Hasil olah data dengan SPSS versi 22

Hasil uji hipotesis T (parsial) pada tabel di atas menunjukkan bahwa variabel kepatuhan syariah dan bukti fisik berpengaruh signifikan, sedangkan variabel jaminan, keandalan, kepedulian dan daya tanggap tidak mempengaruhi kepuasan anggota Koperasi Persaudaraan Harmonis Syariah.

Uji Hipotesis F (Simultan)

Tabel 3 Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	690.257	6	115.043	11.957	.000 ^b
	Residual	509.926	53	9.621		

Total	1200.183	59			
-------	----------	----	--	--	--

Sumber : Hasil olah data dengan SPSS versi 22

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Berdasarkan tabel di atas di ketahui bahwa nilai F hitung sebesar 11,957 > dari nilai F tabel 2,27 dan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Kesimpulannya bahwa kepatuhan syariah (X1) dan bukti fisik (X4) berpengaruh terhadap kepuasan anggota (Y) sedangkan jaminan (X2), keandalan (X3), kepedulian (X5) dan daya tanggap (X6) tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel (Y).

b. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Kepedulian, Jaminan, Keandalan, Kepatuhan Syariah, Bukti Fisik

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4 Uji R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.758 ^a	.575	.527	3.102	2.068

Sumber : Hasil olah data dengan SPSS versi 22

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Kepedulian, Jaminan, Keandalan, Kepatuhan Syariah, Bukti Fisik

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Hasil output tabel di atas menunjukkan bahwa sumbangan pengaruh kepatuhan syariah, jaminan, keandalan, bukti fisik, kepedulian dan daya tanggap terhadap kepuasan anggota adalah sebesar 0,575 atau sebesar 57,5%.

Pembahasan

Pengaruh Kepatuhan Syariah Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Persaudaraan Harmonis Syariah

Hasil pengujian tingkat signifikan uji t terhadap H1 menunjukkan bahwa kepatuhan syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dapat diterima karena variabel kepatuhan syariah memiliki t hitung (3,489) lebih besar dari t tabel (2,005) atau dapat dilihat dari nilai signifikansi 0,001 < 0,05 oleh karena itu H1 diterima artinya kepatuhan syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Penelitian ini membuktikan bahwa kepatuhan syariah memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan anggota Koperasi Persaudaraan Harmonis Syariah, sehingga perbaikan pada kepatuhan syariah perlu di tingkatkan kembali. Perlunya penjelasan yang mudah dipahami tentang produk yang ada di Kopernis supaya anggota tidak hanya menggunakan produk Ijarah Multijasa saja. Permasalahan dalam hal ini yaitu kurangnya penjelasan mengenai berbagai macam produk yang ada di Kopernis secara jelas supaya anggota dapat memahami produk yang ada.

Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Persaudaraan Harmonis Syariah

Hasil pengujian tingkat uji t terhadap H2 menunjukkan bahwa jaminan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota karena variabel jaminan memiliki nilai t hitung (-710) lebih kecil dari t tabel (2,005) dan nilai signifikansi $0,481 > 0,05$ artinya H2 tidak diterima.

Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Persaudaraan Harmonis Syariah

Tingkat pengujian uji t terhadap H3 menunjukkan bahwa keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi, dikarenakan variabel keandalan memiliki nilai t hitung (-0,975) lebih kecil dari t tabel (2,005) dan nilai signifikansi sebesar $0,334 > 0,05$ artinya H3 tidak diterima.

Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Persaudaraan Harmonis Syariah

Hasil uji t terhadap H4 dalam penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Persaudaraan Harmonis Syariah, hal ini dapat dilihat pada nilai t hitung (2,168) lebih besar dari t tabel (2,005) dan nilai signifikansi adalah $0,035 < 0,05$ artinya H4 diterima dan bukti fisik signifikan terhadap kepuasan anggota.

Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif bukti fisik terhadap kepuasan anggota Koperasi Persaudaraan Harmonis Syariah, perlu adanya perbaikan terutama dari segi fasilitas kantor yang kurang memadai. Dalam hal ini pihak internal harus dapat memfasilitasi anggota Koperasi supaya merasa nyaman dengan fasilitas yang tersedia.

Pengaruh Kepedulian Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Persaudaraan Harmonis Syariah

Hasil uji t terhadap H5 dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepedulian tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Persaudaraan Harmonis Syariah, hal ini dapat dilihat pada nilai t hitung (-986) lebih kecil dari t tabel (2,005) dan nilai signifikansi sebesar $0,328 > 0,05$ yang artinya H5 tidak diterima atau tidak berpengaruh signifikan.

Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Persaudaraan Harmonis Syariah

Hasil uji t terhadap H6 dalam penelitian ini bahwa variabel daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Persaudaraan Harmonis Syariah, hal ini dapat dilihat pada nilai t hitung (0,281) lebih kecil dari t tabel (2,005) dan nilai signifikansi $0,780 > 0,05$.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepatuhan syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota Koperasi, dapat dilihat dari t hitung sebesar 3,489. Variabel jaminan tidak berpengaruh secara signifikan, dapat dilihat dari t hitungnya yaitu -710. Variabel keandalan tidak berpengaruh signifikan hal tersebut dapat dilihat dari t hitung sebesar 975.

Variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota hal tersebut dapat dilihat dari nilai t hitung yaitu 2,168. Variabel kepedulian tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota hal ini disebabkan t hitung lebih kecil yaitu -986. Variabel daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan hal ini dapat dilihat dari t hitung 0,281. Keseluruhan variabel dapat dilihat dari uji determinasi bahwa kepatuhan syariah, jaminan,

keandalan, bukti fisik, kepedulian dan daya tanggap secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota Kopernis sebesar 57,5%.

DAFTAR PUSTAKA

- Anika S. (2019). Skripsi “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Anggota Koperasi Ukhuwah Muamalah Islamiyah Pada UMI Mart Kelapa Dua Kabupaten Tangerang”.h.57
- Arif R.H dan Erfian J .(2017). Skripsi “Pengaruh Gadget Terhadap Prestasi Siswa SMK Yayasan Islam Tasikmalaya dengan Metode TAM”. Volume. 4 No. 2 ISSN: 2355-6579 E-ISSN: 2528-2247 h.164
- Daud P. (2018). Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus: Koperasi Serba Usaha (Ksu) Karya Mandiri Sumatera Utara).
- Deden. (2019). *RAT Anggota Kopernis*.56
- Edi S. (2018). Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan *Statistical Process Control (SPC)* Di PT Surya Toto Indonesia, Tbk. Volume. 1 No. 1 ISSN : 2620-5793.
- Galih R.P.K.(2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. E-ISSN : 2461-0593.
- Habibie, “A. Koperasi Indonesia,” 23.
- Harun S dan Ulul A.M. (2017). skripsi “Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KJKS BMT Tumang, Kabupaten Boyolali”.
- I Made A.S. (2017). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Serba Usaha Dalem Kahyangan Dukuh Desa Adat Kerobokan Di Kuta Utara, Badung. Volume ISSN: 2598 – 0246 | E-ISSN: 2598-0238 : 15.
- Imam Ghozali.*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismail, Fajri. (2018). *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-ilmu Sosial*.
- Jamaludin, Nur. (2019) Sejarah, Peran, dan Model Skema Pembiayaan Terintegrasi: Artikel Review tentang Beberapa Studi Keuangan Mikro Syariah, *Islaminomics: Journal of Islamic Economics and Finance No.9 Vol. 1*
- Jamaludin, Nur.(2014). The Role Of Perceived Benefits On The Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction : A Study On Islamic Microfinance And SMES In Indonesia. *Dissertation : Economics and Management Sciences International Islamic University Malaysia*.
- Jamaludin, Nur.(2014). *The Role Of Perceived Benefits On The Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction : A Study On Islamic Microfinance And SMES In Indonesia. Dissertation : Economics and Management Sciences International Islamic University Malaysia*.
- Januar E.P dan Ai L.Y. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *Vol. 11 No. 2*.
- Juliandi, A, Irfan dan Saprinal M. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis, Konsep dan Aplikasi: Sukses Menulis Skripsi & Tesis Mandiri*.

- Kiki N.F.(2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi Carter Di Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah. *Skripsi* : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Kuncoro, M.(2013). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, ed. 4, Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Martini N. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Servicescape* Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota (Studi Kasus : Kspps Kospin Syariah Karanganyar Cabang Matesih).*Skripsi*
- Muhaimin. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pada Nasabah :Pringsewu. *Skripsi*
- Muhammad A.N. (2014). Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam. *Skripsi* :Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Mukrodi. (2018). Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan Pt Express Kencana Lestari (*Express Group*) Depok. Volume. 6 No.1 ISSN : 2339 – 0689, E-ISSN : 2406-8616.
- Mulyono. *Berprestasi Melalui JFP Ayo Kumpulkan Angka Kreditmu*, 112
- Niken K. (2016). Pengaruh Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo. *Skripsi*
- Pramesti, G. (2018). *Mahir Mengolah Data Penelitian dengan SPSS 22* : Elex Media Komputindo.
- Puspita T.A, Edward G.P.T, Leonardo B.H. (2018). Analisis Pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Perusahaan Purwa Caraka Music Studio Cabang Setiabudi).
- Putu A.A.P dan I. Gusti A.N.T.J. (2018). *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik dengan SPSS*.
- RI Kemenag, (2012). Dirjen Bima Islam Jakarta : PT Sinergi Pustaka Indonesia.
- Rianto, M.N.(2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta.
- Setyawan dan Febri E.B. (2017). Pedoman Metodologi Penelitian: (*Statistika Praktis*) (Zifatma Jawara), 123.
- Shandy M dan Endah N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Dosen dan Karyawan AUB Pancasila Surakarta.
- Sri H. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Minat Anggota Pembiayaan Murabahah di BMT Surya Madinah Tulung Agung dan BMT Pahlawan Tulung Agung”.
- Sri.(2020).Laporan Lapangan.
- Suci W.S. (2015). Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Ndalem Ngabean Resto. *Skripsi* : Program Studi Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Triana S. (2014). Konstruksi Norma Hukum Koperasi Syariah Dalam Kerangka Sistem Hukum Koperasi Nasional. Volume 12: 135.
- Zulfikar. (2016). *Pengantar Pasar Modal dengan Pendekatan Statistika* .216