

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan, dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota di KSU Desa Peguyangan Kangin Tahun 2021-2022

The Effect of Service Quality, Trust Level, and Member Satisfaction on Member Loyalty at KSU Peguyangan Kangin Village 2021-2022

Ni Ketut Ria Pebrianti^{1,*}, Putu Diah Asrida^{2,*},

Prodi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas PGRI Mahadewa Indonesia
Jl. Seroja Tonja – Denpasar Utara, Bali (80239)

Pos-el : ryafebrianty3@gmail.com, pdiahasrida13@gmail.com,

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan, dan Kepuasan Anggota terhadap Loyalitas Anggota di KSU Desa Peguyangan Kangin Tahun 2021-2022. Data analisis regresi linier berganda dan uji koefisien determinasi (*Adjust R square*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap Loyalitas Anggota (Y) hal ini didasari oleh uji t sebesar 10,391 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, (2) Variabel Tingkat Kepercayaan (X2) berpengaruh terhadap Loyalitas Anggota (Y) hal ini didasari oleh uji t sebesar 9,530 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, (3) Variabel Kepuasan Anggota (X3) berpengaruh terhadap Loyalitas Anggota (Y) hal ini didasari oleh uji t sebesar 13,441 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, (4) Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Tingkat Kepercayaan (X2), dan Kepuasan Anggota (X3) berpengaruh terhadap Loyalitas Anggota (Y) hal ini didasari oleh uji F sebesar 98,128 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, (5) hasil koefisien uji determinasi menggunakan metode *Adjust R square* yaitu sebesar 78,2% kualitas pelayanan (X1), tingkat kepercayaan (X2), dan kepuasan anggota (X3) berpengaruh terhadap loyalitas anggota (Y) sedangkan sisanya sebesar 21,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam variable penelitian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan ,Tingkat Kepercayaan, Kepuasan Anggota, dan Loyalitas Anggota

Abstract This study aims to determine the effect of Service Quality, Trust Level, and Member Satisfaction on Member Loyalty at KSU Peguyangan Kangin Village in 2021-2022. Multiple linear regression analysis data and coefficient of determination test (*Adjust R square*). The results of this study show that (1) Service Quality Variable (X1) has an effect on Member Loyalty (Y) this is based on a t-test of 10.391 with a significant value of $0.000 < 0.05$, (2) Trust Level Variable (X2) has an effect on Loyalty Members (Y) this is based on a t-test of 9.530 with a significant value of $0.000 < 0.05$, (3) Member Satisfaction Variable (X3) has an effect on Member Loyalty (Y) this is based on a t-test of 13.441 with a significant value of $0.000 < 0.05$, (4) Service Quality Variables (X1), Trust Level (X2), and Member Satisfaction (X3) affect Member Loyalty (Y) this is based on the F test of 98.128 with a significant value of $0.000 < 0.05$, (5) the results of the coefficient of determination using the *Adjust R square* method are 78.2% service quality (X1), trust level (X2), and member satisfaction (X3) affect member loyalty (Y) while the remaining 21.8% influenced by factors 1 others that are not included in the research variables.

Keyword : Service Quality, Trust Level, Member Satisfaction, and Member Loyalty

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara yang termasuk negara berkembang dimana sistem perekonomiannya digerakkan oleh tiga sektor yaitu BUMN, swasta dan koperasi. Dapat kita ketahui bahwa koperasi adalah wadah bagi masyarakat dalam melakukan kerjasama untuk meningkatkan kesejahteraan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Koperasi merupakan “lembaga yang terdiri dari orang perseorangan atau badan usaha koperasi yang bekerja berlandaskan standar yang bermanfaat serta membantu pengembangan perekonomian rakyat dalam asas kekeluargaan” (UU No. 25 Tahun 1992 Pasal 1 Ayat 1).

Dalam sebuah koperasi sangat dibutuhkan loyalitas anggota untuk keberhasilan koperasi tersebut. Koperasi yang baik adalah koperasi yang dapat terus menerus meningkatkan loyalitas anggotanya. Menurut Kotler dan Keller (dalam Aang Curatman, S.P.,M.Si, Prof.Dr. Agus Suroso, M.S, Prof.Dr. Suliyanto, S.E.,M.M, 2020:25) loyalitas pelanggan adalah komitmen yang sudah melekat dalam diri untuk membeli atau menggunakan kembali produk dan layanan prioritas di masa depan, terlepas dari dampak situasi dan aktivitas pemasaran yang dapat mendorong peralihan pelanggan.

Di Kota Denpasar khususnya di Desa Peguyangan Kangin terdapat dua KSU (Koperasi Serba Usaha) yaitu KSU Sentana Artha dan KSU Sucita Dharma. KSU Sentana Artha beralamat di Jalan Cekomaria No.76X, Desa Peguyangan Kangin, Kecamatan Denpasar Utara sedangkan KSU Sucita Dharma beralamat di Jalan Padma No.92, Desa Peguyangan Kangin, Denpasar Utara. Dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, kedua KSU ini memiliki pendapatan SHU yang berbeda dari tahun 2018 sampai tahun 2020. Di bawah ini merupakan hasil data Koperasi

Serba Usaha (KSU) Desa Peguyangan Kangin tahun 2018-2020 :

Tabel 1.1
Data SHU di KSU Desa Peguyangan Kangin Tahun 2018 – Tahun 2020

<u>Nama KSU</u>	<u>Tahun</u>	<u>SHU Sebelum Pajak</u>	<u>SHU Setelah Pajak</u>
KSU Sentana Artha	2018	204.814.703,00	172.301.420,00
	2019	222.867.407,00	193.986.875,00
	2020	206.290.554,00	179.018.450,00
KSU Sucita Dharma	2018	61,244,426.00	53,588,872.75
	2019	69,497,284.80	60,810,124.20
	2020	28,568,113.20	24,997,099.05

Dari data diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2019 KSU Sentana Artha mengalami peningkatan SHU, dimana pada tahun 2018 diperoleh SHU setelah pajak Rp.172.301.420,00 dan pada tahun 2019 diperoleh SHU setelah pajak Rp.193.986.875,00, kemudian mengalami penurunan kembali pada tahun 2020 dengan diperolehnya SHU setelah pajak Rp.179.018.450,00. Sedangkan di KSU Sucita Dharma dapat dilihat bahwa pada tahun 2019 KSU Sucita Dharma mengalami peningkatan SHU, dimana pada tahun 2018 diperoleh SHU setelah pajak Rp. 53,588,872.75 dan pada tahun 2019 diperoleh SHU setelah pajak Rp. 60,810,124.20, kemudian mengalami penurunan kembali pada tahun 2020 dengan diperolehnya SHU setelah pajak Rp. 24,997,099.05.

Penyebab terjadinya penurunan SHU di KSU Desa Peguyangan Kangin pada tahun 2020 adalah karena adanya pandemi *Covid-19*, dimana menurunnya minat masyarakat untuk menabung dan meminjam uang dimasa pandemi sehingga perputaran uang di KSU tidak berjalan dengan baik. Selain adanya

pandemi *Covid-19* penurunan SHU juga disebabkan karena adanya penurunan jumlah anggota.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan ditemukan permasalahan yang berbeda di KSU Desa Peguyangan Kangin yang menyebabkan SHU koperasi menurun. Diketahui jumlah anggota KSU Sentana Artha dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 sebanyak 349 anggota, sedangkan jumlah anggota di KSU Sucita Dharma pada tahun 2018 sampai 2019 sejumlah 108 anggota, namun pada tahun 2020 terjadi penurunan jumlah anggota sebanyak 4 anggota, sehingga total keseluruhan anggota KSU Sucita Dharma pada tahun 2020 sejumlah 104 anggota. Dari penurunan jumlah anggota di KSU Sucita Dharma tersebut berpengaruh terhadap besarnya jumlah SHU koperasi yang didapatkan. Walaupun di KSU Sentana Artha tidak mengalami penurunan jumlah anggota namun terjadinya penurunan jumlah tabungan dan jumlah kredit yang berpengaruh juga terhadap besarnya jumlah SHU yang didapatkan.

KSU Sentana Artha mengalami penurunan dan kenaikan pada jumlah tabungan dan jumlah kredit. Dimana jumlah tabungan pada tahun 2018 senilai Rp. 6.720.241.810,00, pada tahun 2019 terjadi peningkatan senilai Rp. 6.977.301.127,00, tetapi pada tahun 2020 terjadi penurunan senilai Rp. 5.715.668.169,00. Sedangkan jumlah kredit pada tahun 2018 senilai Rp. 9.619.684.317,00, kemudian di tahun 2019 terjadi peningkatan senilai Rp. 9.899.827.139,00, tetapi terjadi penurunan pada tahun 2020 senilai Rp. 7.916.196.640,00. Dari penurunan jumlah tabungan dan kredit diatas menyebabkan SHU yang didapatkan KSU Sentana Artha mengalami penurunan.

Dari hasil wawancara peneliti, yang menyebabkan terjadinya penurunan

anggota di KSU Sucita Dharma, penurunan jumlah tabungan dan kredit di KSU Sentana Artha dikarenakan kualitas pelayanan di KSU Desa Peguyangan Kangin yang kurang tanggap dan kurang cepat dalam melayani anggotanya sehingga pelayanan belum optimal. Karyawan di KSU Desa Peguyangan Kangin juga kurang adanya ide-ide yang kreatif dan inovatif dalam mengembangkan KSU Desa Peguyangan Kangin.

Begitu juga dengan tingkat kepercayaan anggota yang semakin menurun, karena karyawan di KSU Desa Peguyangan Kangin melayani anggota dengan membeda-bedakan, seperti membagikan informasi yang lebih jelas kepada anggota tertentu. Selain itu karyawan juga kurang dalam memberikan penjelasan kepada anggota jika anggota mengalami kendala sehingga menimbulkan citra koperasi yang kurang baik.

Anggota juga kurang merasa puas dengan produk jasa yang ditawarkan oleh KSU Desa Peguyangan Kangin karena kinerja karyawan yang kurang baik seperti halnya anggota yang akan menabung sering tertunda karena karyawan yang jarang mengambil uang tabungan kerumah anggota masing-masing. Selain itu karyawan juga sebagian besar berasal dari daerah Desa Peguyangan Kangin, sehingga saat adanya upacara agama banyak karyawan yang meminta izin yang menyebabkan kekurangan tenaga dalam melayani anggota dan pelayanan menjadi terhambat.

Dengan kondisi kualitas pelayanan yang kurang baik, tingkat kepercayaan anggota yang menurun dan anggota yang merasa kurang puas menyebabkan anggota tidak loyalitas terhadap KSU yang ada di Desa Peguyangan Kangin, yang dapat dilihat dari penurunan jumlah anggota, penurunan jumlah tabungan dan kredit

yang mempengaruhi turunnya jumlah SHU. Dari permasalahan diatas, maka peneliti mengajukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan, Dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Di Ksu Desa Peguyangan Kangin Tahun 2021-2022”**.

METODE PENELITIAN

Pengkajian ini menerapkan pendekatan kuantitatif yang berbentuk asosiatif kausal guna mengetahui pengaruh variabel bebas (*independent*) yaitu Kualitas Pelayanan (X₁), Tingkat Kepercayaan (X₂), dan Kepuasan Anggota (X₃) terhadap variable terikat (*dependen*) yaitu Loyalitas Anggota (Y) di KSU Desa Peguyangan Kangin. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2019:65) mengemukakan pendapat bahwa asosiatif kausal merupakan makna dari suatu masalah penilaian yang menanyakan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Hubungan kausal adalah hubungan sebab akibat.

Penelitian kausal membantu dalam memperkirakan dan menganalisis bagaimana satu variabel mempengaruhi variable yang lain. Metodologi dalam penelitian ini adalah metodologi kuantitatif, pengujian ini berpusat pada pengujian teoritis dengan memperkirakan faktor-faktor penelitian menggunakan angka dan menganalisis informasi menggunakan metode statistik.

Populasi dalam pengkajian ini merupakan semua anggota yang berada di KSU Desa Peguyangan Kangin. Pada pengkajian ini peneliti menerapkan teknik *simple random sampling*.

Sugiyono (2013:82) berpendapat bahwa *“simple random sampling* mempunyai sifat sederhana karena pengujian populasi dilaksanakan dengan bebas

terlepas dari strata yang ada dalam populasi tersebut”

Penggunaan strategi *simple random sampling* dijadikan teknik karena individu-individu dari populasi dalam penelitian ini dianggap homogen mengingat sampel yang digunakan adalah individu-individu dari KSU di Desa Peguyangan Kangin. Pada penentuan ukuran sampel menerapkan rumus Slovin dalam Sugiyono 2015, dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Dalam penelitian ini populasi sudah diketahui yaitu di KSU Desa Peguyangan Kangin dengan jumlah keseluruhan populasi dalam penelitian ini adalah 453 populasi. Jadi besarnya sampel yang digunakan adalah :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{453}{1+453(10\%)^2}$$

$$n = 81,916 \text{ yang dibulatkan menjadi } n = 82$$

Dengan kalkulasi di atas yang menggunakan rumus Slovin, maka dalam penelitian ini didapatkan hasil sebanyak 82 responden.

Metode pemilihan informasi diterapkan dalam pengkajian ini yaitu pengamatan, wawancara, serta kuesioner. Pengujian analisis data pada pengkajian ini adalah analisis deskriptif, uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas dan pengujian hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis uji t-test diketahui bahwa nilai thitung 10,391 lebih tinggi dari tabel yaitu 1,994 berada pada daerah penolakan H₀. Didapatkan nilai signifikan sebesar 0,000 dimana

nilainya lebih rendah dari pada tingkat signifikan yang ditetapkan yaitu ($\alpha = 0,05$). Sehingga hipotesis pertama (H_1) diterima yakni terbukti Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Anggota (Y). Hasil ini membuktikan bahwa Kualitas Layanan dapat mempengaruhi Loyalitas Anggota. Konsekuensi dari penelitian ini juga menunjukkan adanya pengaruh yang sangat besar Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota di KSU Desa Peguyangan Kangin. Hasil dari pengkajian ini sebanding dengan pengkajian yang dilakukan oleh Putri Wahyu Anisa (2016) diperoleh hasil dari penelitiannya menunjukkan terdapat pengaruh yang sangat besar pada Kualitas Pelayanan dan Motivasi Anggota terhadap Loyalitas Anggota.

Hasil analisis uji t-test diketahui bahwa nilai t_{hitung} 9,530 lebih tinggi dari t_{tabel} yaitu 1,994 berada pada daerah penolakan H_0 . Dengan nilai 0,000, yang angkanya lebih rendah dari tingkat signifikan yang telah ditentukan, tepatnya ($\alpha = 0,05$). Jadi spekulasi selanjutnya (H_2) diterima, atau setidaknya terbukti bahwa Tingkat Kepercayaan (X_2) dapat mempengaruhi Loyalitas Anggota (Y). Hal ini membuktikan Tingkat Kepercayaan dapat mempengaruhi Loyalitas Anggota. Konsekuensi dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat besar antara Tingkat Kepercayaan terhadap Loyalitas Anggota di KSU Desa Peguyangan Kangin. Hasil pengkajian ini sebanding dengan pengkajian yang dilaksanakan oleh Zulchatab (2014) didapatkan hasil pengkajian melalui uji F dapat dilihat dari Reputasi Koperasi dan Kepercayaan Anggota mempunyai pengaruh secara serempak dan signifikan terhadap Loyalitas Anggota.

Hasil analisis uji t-test diketahui bahwa nilai t_{hitung} 13,441 lebih

tinggi dari t_{tabel} yaitu 1,994 berada pada daerah penolakan H_0 . Memperoleh angka signifikan sebesar 0,000 dimana nilainya lebih rendah dari tingkat kepentingan yang telah ditentukan, tepatnya ($\alpha = 0,05$). Sehingga hipotesis ketiga (H_3) diterima yakni terbukti Kepuasan Anggota (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Anggota (Y). Hasil ini membuktikan Kepuasan Anggota dapat mempengaruhi Loyalitas Anggota. Konsekuensi dari pengkajian ini membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Anggota terhadap Loyalitas Anggota di KSU Desa Peguyangan Kangin. Hasil pengkajian ini sebanding dengan pengkajian yang dilaksanakan oleh Bangun Santoso (2019) dimana hasil pengkajian menunjukkan terdapat pengaruh yang besar antara Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota.

Hasil analisis uji F_{hitung} diketahui bahwa nilai F_{hitung} 98,128 lebih tinggi dari F_{tabel} yaitu 2,72 berada pada daerah penolakan H_0 . Memperoleh angka signifikan sebesar 0,000 dimana nilainya lebih rendah dari tingkat signifikan yang telah ditentukan, tepatnya ($\alpha = 0,05$). Sehingga hipotesis keempat (H_4) diterima yakni terbukti Kualitas Pelayanan (X_1), Tingkat Kepercayaan (X_2) dan Kepuasan Anggota (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Anggota (Y). Hasil di atas menunjukkan memang benar menegaskan bahwa ada pengaruh yang besar antara Kualitas Pelayanan (X_1), Tingkat Kepercayaan (X_2) dan Kepuasan Anggota (X_3) terhadap Loyalitas Anggota (Y) di KSU Desa Peguyangan Kangin. Dari hasil penelitian dapat dikatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu koperasi yaitu Loyalitas Anggota, maka dari itu setiap pihak koperasi harus berusaha dalam meningkatkan Loyalitas

Anggotanya untuk mencapai tujuan koperasi. Melalui Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan, dan Kepuasan Anggota yang baik dapat mengembangkan Loyalitas Anggota. Hasil penelitian ini terbukti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan, dan Kepuasan Anggota terhadap Loyalitas Anggota di KSU Desa Peguyangan Kangin.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari pandangan pengkajian serta pembahasan pengkajian di atas, dapat disimpulkan bahwa :

Ada pengaruh yang signifikan dan secara parsial antara Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Loyalitas Anggota (Y). Hal ini ditunjukkan dari hasil uji t_{hitung} sebesar 10,391 lebih tinggi dari t_{tabel} 1,994 dengan perolehan angka yang signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

Ada pengaruh yang signifikan dan secara parsial antara Tingkat Kepercayaan (X_2) terhadap Loyalitas Anggota (Y). Hal ini ditunjukkan dari hasil uji t_{hitung} sebesar 9,530 lebih tinggi dari t_{tabel} 1,994 dengan perolehan angka yang signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

Ada pengaruh yang signifikan dan secara parsial antara Kepuasan Anggota (X_3) terhadap Loyalitas Anggota (Y). Hal ini ditunjukkan dari hasil uji t_{hitung} sebesar 13,441 lebih tinggi dari t_{tabel} 1,994 dengan perolehan angka yang signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

Terdapat pengaruh yang signifikan dan secara simultan antara Kualitas Pelayanan (X_1), Tingkat Kepercayaan (X_2), Kepuasan Anggota (X_3) terhadap Loyalitas Anggota (Y). Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F_{hitung} sebesar 98,128 berarti lebih tinggi dari t_{tabel} 2,72 dengan nilai signifikan yang

diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil uji determinasi nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,782 yang artinya 78,2% variasi Loyalitas Anggota (Y) dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan (X_1), Tingkat Kepercayaan (X_2), dan Kepuasan Anggota (X_3), sedangkan sisanya sebesar 21,8% dapat dipengaruhi oleh unsur-unsur lain yang tidak dikategorikan ke dalam model pengkajian ini.

Saran

Dari hasil pengkajian dan simpulan yang didapatkan, maka diperoleh saran sebagai berikut :

Bagi pihak KSU Desa Peguyangan Kangin

1. Pihak KSU Desa Peguyangan Kangin dalam perekrutan karyawan sebaiknya memilih karyawan yang berusia muda dan memiliki ide-ide kreatif dalam membangun koperasi.
2. Pihak KSU Desa Peguyangan Kangin sebaiknya bersifat terbuka dan adil terhadap seluruh anggota agar tidak terjadinya penurunan tingkat kepercayaan terhadap koperasi.
3. Pihak KSU Desa Peguyangan Kangin sebaiknya mengutamakan kepuasan anggota agar anggota tetap loyalitas terhadap koperasi tersebut.

Bagi peneliti selanjutnya

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas lingkup penelitian, tidak hanya pada Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan, dan Kepuasan Anggota, namun dapat ditambahkan dengan variabel lain yang dapat mempengaruhi Loyalitas Anggota misalnya, citra koperasi, promosi, motivasi

anggota dan tingkat Pendidikan anggota.

2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mencari lebih banyak lagi sumber ataupun referensi yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan, Kepuasan Anggota dan Loyalitas Anggota agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik dan lebih lengkap lagi.

DAFTAR RUJUKAN

- Asrida, P. D. (2021). PENGARUH LOKASI USAHA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA JASA LAUNDRY DI WILAYAH PEJENG. *Widyadari*, 22(1), 229-240.
- Ayu Aryanti Putri, Ni Nyoman 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota pada KSP Dharma Sedana Tahun 2018-2019*. Program Studi Pendidikan Ekonomi IKIP PGRI Bali.
- Bramantio 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word of Mouth (WOM), pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Usaha Mandiri Kota Bekasi Jawa Barat*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Ceratman, Aang, S.P.,M.Si, Suroso, Prof. Dr. Agus, M.S dan Prof. Dr. Suliyanto, SE.,M.M 2020. *Program Loyalitas Pelanggan*. Bekasi. Deepublish.
- Indrasari, Dr. Meithiana 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya. Unitomo Press.
- Mangiring Parulian Simarmata, Hengki, dkk 2021. *Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas*. Medan. Yayasan Kita Menulis
- Mukti Wibowo, Agus 2019. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah KSP Artha Abadi Ngabul Jepara*. Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Semarang.
- Rahayu, Dr. Sri, S.E.,M.M 2019. *Kepuasan & Loyalitas Pelanggan Terhadap Obyek Wisata*. Palembang. Anugrah Jaya.
- Retno Wahyuni, Dwi 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada KSP Anugerah Mandiri Cabang Mranggen*. Fakultas Ekonomi Universitas Semarang.
- Rifa'i, Dr. Khamdan, SE., M.Si 2019. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember.
- Sahabuddin, Romansyah 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Sulawesi Selatan.
- Septi Novianingsih, Veronika 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus pada KSP CU Pangudi Luhur Kasih Pusat di Semarang)*. Program Studi Pendidikan Ekonomi Pascasarjana Universitas Negeri Semarang.
- Wahyu Anisa, Putri 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Anggota Terhadap Loyalitas Anggota di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Setia Kawan*. Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas

Ekonomi Universitas Negeri
Yogyakarta.

Widiarsana, I. M., & Asrida, P. D. (2019).
Pengaruh Harga Dan Fasilitas
Terhadap Kepuasan Konsumen
Semeton Barbershop Di Wilayah
Desa Peguyangan Kangin Tahun
2018. *Social Studies*, 7(2), 91-96.

Zulchatab 2014. *Pengaruh Reputasi
Koperasi dan Kepercayaan
Anggota Terhadap Loyalitas
Anggota Koperasi Pegawai
Republik Indonesia (KPRI)
Guru Sekolah Dasar di Kota
Tanjungpinang.* Program
Pascasarjana Universitas
Terbuka Jakarta.