

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LAYANAN
LEMBAGA KEUANGAN: STUDI PADA KOPERASI SIMPAN
PINJAM EMBUN PAGI SEJAHTERA DI BANDAR SARI
PADANG RATU LAMPUNG TENGAH**

Oleh:
ELIS YALIL YANTI CITRA
NPM. 2203021008



Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
1448 H / 2026 M

**TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LAYANAN
LEMBAGA KEUANGAN: STUDI PADA KOPERASI SIMPAN
PINJAM EMBUN PAGI SEJAHTERA DI BANDAR SARI
PADANG RATU LAMPUNG TENGAH**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Tugas dan Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

ELIS YALIL YANTI CITRA
NPM. 2203021008

Pembimbing: Enny Puji Lestari, M.E.Sy

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
1448 H/ 2026 M**

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN)
Jurai Siwo Lampung

Di_
Tempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka Skripsi yang disusun oleh :

Nama : ELIS YALIL YANTI CITRA
NPM : 2203021008
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Layanan Lembaga Keuangan: Studi Pada Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera Di Bandar Sari Padang Ratu Lampung Tengah

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung untuk di Munaqosyahkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya saya ucapkan trima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb

Metro, 10 Juni 2026
Pembimbing,


Enny Puji Lestari, M.E., Sy
NIP. 198106132025212002

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Layanan Lembaga
Keuangan: Studi Pada Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi
Sejahtera Di Bandar Sari Padang Ratu Lampung Tengah

Nama : ELIS YALIL YANTI CITRA

NPM : 2203021008

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.

Metro, 10 Juni 2026
Pembimbing,



Enny Puji Lestari, M.E., Sy
NIP. 198106132025212002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki.Hajar Dewantara No. 118. Iringmulyo 15A Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 47297, Fax (0725) 47296 Website: www.uinjusila.ac.id
E-mail: humas@uinjusila.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-1600/Un.36.3/D/PP.00.9/07/2026.....

Skrripsi dengan Judul : **TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LAYANAN LEMBAGA KEUANGAN STUDI KOPERASI SIMPAN PINJAM EMBUN PAGI SEJAHTERA BANDAR SARI PADANG RATU LAMPUNG TENGAH**. Disusun Oleh: **ELIS YALIL YANTI CITRA**. NPM. 2203021008. Program Studi Perbankan Syariah (PBS) yang telah di Munaqosyahkan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/ tanggal: Selasa/ 23 Juni 2026.

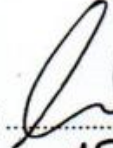
TIM PENGUJI

Ketua/ Moderator : Enny Puji Lestari, M.E., Sy.

Penguji I : Zumaroh, M.E., Sy.

Penguji II : Agus Trioni Nawa, M.Pd.

Sekretaris : Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy.

()
()
()
()

**PANITIA MUNAQOSYAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
JURAI SIWO LAMPUNG**

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Dedy Santoso, M.H

NIP. 19670316 199503 1 001

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LAYANAN LEMBAGA KEUANGAN: STUDI PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM EMBUN PAGI SEJAHTERA DI BANDAR SARI PADANG RATU LAMPUNG TENGAH

Oleh:

**Elis Yalil Yanti Citra
NPM. 2203021008**

Koperasi sebagai lembaga keuangan non-bank memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan anggotanya, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan anggota. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota terhadap layanan Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada penggunaan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang dipadukan dengan analisis pengaruh kualitas pelayanan sehingga tidak hanya menguji hubungan antarvariabel, tetapi juga menghasilkan indeks kepuasan sebagai dasar evaluasi kualitas layanan koperasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 98 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linear sederhana, uji *t*, koefisien determinasi, dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan bantuan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, dengan kemampuan menjelaskan 70,5% kepuasan anggota. Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan anggota berada pada kategori puas. Temuan ini mengimplikasikan bahwa hasil pengukuran CSI dapat dijadikan sebagai dasar bagi koperasi untuk mengevaluasi dan menetapkan prioritas peningkatan kualitas pelayanan guna mempertahankan serta meningkatkan kepuasan anggota secara berkelanjutan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, Customer Satisfaction Index (CSI)*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elis Yalil Yanti Citra

NPM : 2203021008

Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Juni 2026
Yang Menyatakan.



Elis Yalil Yanti Citra
NPM. 2203021008

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا

"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya."

(Q.S. An-Nisa 58)

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴿١٩٥﴾

"Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berbuat kebaikan."

(QS. Al-Baqarah: 195)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini. Dengan penuh rasa hormat, kasih sayang, dan rasa terima kasih yang mendalam, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Supri Yanto dan Ibu Purwanti, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis, dua orang yang menjadi sumber kekuatan di setiap langkah penulis, dua orang yang selalu mengusahakan anak perempuan pertamanya ini untuk bisa menempuh pendidikan setinggi-tingginya meski mereka tidak bisa merasakannya. Terima kasih yang tak terhingga kepada bapak dan mamah yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan, memberikan banyak motivasi, nasehat, dan selalu mendoakan di setiap langkah penulis. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat mamah dan bapak Bahagia dan bangga memiliki anak perempuan seperti penulis. Sehat selalu dan panjang umur karena mamah dan bapak harus selalu ada di setiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.
2. Adik perempuan penulis Ellil Yanti Novarta dan Hanesa Novita Putri, Terima kasih selalu menjadi tempat penulis bercerita dan berkeluh kesah, selalu memberikan support, yang tiada hentinya serta selalu menghibur penulis

dikala sedih dan selalu mengingatkan untuk terus semangat dalam menyelesaikan tugas yang sedang dijalani.

3. Keluarga Besar penulis, khususnya Mak uwo, Pak uwo, Bude, Pakde, Bulek dan Oom, yang selalu memberikan doa, perhatian, dukungan, serta kasih sayang kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas segala nasihat, motivasi, bantuan, dan semangat yang diberikan kepada penulis dalam setiap proses kehidupan. Kehadiran dan dukungan kalian menjadi salah satu kekuatan bagi penulis untuk terus berjuang dan tidak menyerah dalam meraih cita-cita. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, serta keberkahan kepada keluarga besar tercinta.
4. Dosen pembimbing penulis Ibu Enny Puji Lestari, M.E.Sy, terima kasih atas segala waktu, ilmu, bimbingan, arahan, kesabaran, serta motivasi yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap saran dan masukan yang diberikan menjadi pelajaran berharga bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini dengan lebih baik. Semoga segala kebaikan dan ilmu yang telah diberikan mendapat balasan terbaik dari Allah SWT serta senantiasa diberikan kesehatan, keberkahan, dan kemudahan dalam setiap langkah.
5. Serta tak lupa kepada sahabat-sahabat tercinta Putri Secilia, Nia Astika, Rezkiani Herlinda, Ega Karenina dan Elisa Widiyastuti yang dengan sabar menemani penulis melewati masa masa kelam. Terima kasih telah menjadi

system pendukung yang luar biasa, memberikan hiburan disaat duka, dan dorongan tanpa henti hingga skripsi ini selesai tepat pada waktunya.

6. Almamater tercinta UIN Jurai Siwo Lampung, yang telah menjadi tempat penulis menimba ilmu, memperoleh pengalaman, serta membentuk pribadi yang lebih baik selama masa perkuliahan. Terima kasih atas segala ilmu, pembelajaran, dan kenangan berharga yang diberikan kepada penulis. Semoga almamater tercinta senantiasa maju, unggul, dan mampu melahirkan generasi yang berilmu, berakhlak, serta bermanfaat bagi agama, bangsa, dan masyarakat.
7. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, Elis Yalil Yanti Citra. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, yang berani melawan ketakutan mengubah menjadi keberanian. Terima kasih kepada hati untuk selalu tabah dan ikhlas meski cobaan datang seiring berganti dan selalu mencoba untuk tetap terlihat baik-baik saja. Semoga kedepannya bisa selalu tegar, ikhlas dan selalu sabar melewati setiap fase kehidupan. Mari untuk selalu bekerja sama untuk mewujudkan setiap mimpi yang tertunda.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil Alamin, puji syukur syukur atas kehadiran Allah SWT dimana atas anugerahnya, sehingga peneliti dapat menuntaskan penyusunan skripsi ini. Skripsi ini merupakan suatu bagian dari persyaratan guna menyelesaikan pembelajaran di Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, peneliti telah memperoleh bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, hingga pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ida Umami, M.Pd., Kons. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.
2. Bapak Dr. Dri Santoso, M.H. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.
3. Bapak Anggoro Sugeng, SEI., M.Sh.Ec. Selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.
4. Ibu Enny Puji Lestari, M.E.Sy. Selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti.
5. Bapak dan Ibu sen serta karyawan Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung. yang telah memberikan ilmu dan sarana prasarana selama peneliti menempuh Pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, 10 Juni 2026

Peneliti,



Elis Yalil Yanti Citra
NPM. 2203021008

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN.....	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Penelitian Relevan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Konsep Kepuasan Anggota.....	13
1. Pengertian Kepuasan Anggota	13
2. Indikator Kepuasan Anggota.....	14
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota.....	15
B. Pelayanan	18
1. Pengertian Pelayanan	18
2. Karakteristik Pelayanan	19
3. Indikator Pelayanan.....	21

C. Koperasi	21
1. Pengertian Koperasi	21
2. Landasan dan Asas Koperasi	22
3. Produk Koperasi Simpan Pinjam	24
4. Fungsi Koperasi	25
D. Kerangka Berfikir	26
E. Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Rancangan Penelitian	28
B. Definisi Operasional Variabel.....	29
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	30
D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Instrumen Penelitian.....	37
F. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian	48
1. Deskripsi Lokasi Penelitian	48
2. Gambaran Umum Responden	49
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	52
1. Deskripsi Variabel Pelayanan	52
2. Deskripsi Variabel Kepuasan Anggota	54
C. Analisis Data Hasil Penelitian.....	56
1. Uji Instrumen Penelitian	56
2. Uji Asumsi Klasik.....	59
3. Regresi Linear Sederhana	61
4. Uji Hipotesis	63
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66
6. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)	66
D. Pembahasan.....	70

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Relevan.....	11
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	30
Tabel 3.2 Skala Likert.....	36
Tabel 3.3 Kriteria Penilaian CSI	45
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota	51
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Variabel Pelayanan (X).....	53
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan (Y)	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X)	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y).....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X)	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y).....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Glejser).....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial (t)	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan F	65
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan CSI Variabel Pelayanan (X).....	67
Tabel 4.19 Hasil Perhitungan CSI Variabel Kepuasan (Y).....	68
Tabel 4.20 Interpretasi Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Perkembangan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera pada tahun 2021 – 2025	5
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	27

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peranan lembaga keuangan sangatlah penting karena jika kinerja lembaga keuangan terganggu akan menyebabkan krisis pada roda perekonomian suatu negara.¹ Lembaga keuangan di Indonesia dibagi menjadi dua yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non-bank, salah satu bentuk lembaga keuangan non bank adalah koperasi. Koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang-orang yang berusaha bersama untuk dapat memenuhi kebutuhan dan memperbaiki atau meningkatkan taraf hidup para anggotanya.²

Menurut Undang - Undang Nomor 17 tahun 2012 tentang perkoperasian menyatakan bahwa koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip koperasi.³ Sedangkan UU No.25 tahun 1992 mendefinisikan koperasi sebagai badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip

¹ Yomarcho Sanbudifarma Sa'pangan dkk., "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Sauan Sibarrung di Kabupaten Tana Toraja," *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 3, no. 6 (2024): 742–52, <https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i6.4505>.

² Muhammad Taufiq Abadi, *Pengantar Ekonomi Koperasi* (Eureka Media Aksara, 2021), 2.

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012, Pasal 1, tentang Perkoperasian.

koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.⁴

Pembentukan koperasi berdasarkan asas kekeluargaan gotong royong, khususnya membantu para anggotanya yang memerlukan bantuan baik bentuk barang maupun pinjaman uang.⁵ Koperasi menjadi pilar pertumbuhan ekonomi masyarakat kecil dan menengah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, koperasi berperan aktif untuk menumbuhkan usaha-usaha yang dijalankan oleh masyarakat kecil dan menengah, koperasi berusaha menjadi motor penggerak perekonomian Indonesia sejak dahulu. Pembangunan koperasi harus diarahkan, agar koperasi tumbuh menjadi sebuah lembaga usaha yang kuat sekaligus sebagai wadah untuk pembinaan kemampuan ekonomi rakyat, serta mempunyai kegiatan usaha yang didasarkan atas kepentingan para anggota sekaligus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di lingkungan koperasi.⁶

Koperasi memegang peranan penting dalam pertumbuhan dan perkembangan potensi ekonomi rakyat. Sebagai lembaga jasa keuangan non-bank, koperasi dituntut mampu menarik konsumen untuk menginvestasikan dananya serta bersaing dengan menawarkan produk yang unggul, terpercaya, dan kompetitif. Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi saat ini telah membawa perubahan yang signifikan, sehingga persaingan menjadi

⁴ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992, Pasal 1, tentang Perkoperasian.

⁵ Lidwina Mulinbota Moron dkk., “Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Ikamala,” *Jurnal Kompetitif* 12, no. 1 (2023): 1–14, <https://doi.org/10.52333/kompetitif.v12i1.56>.

⁶ Dokman Marulitua Situmorang, “Analisis Kinerja Keuangan Koperasi Simpan Pinjam,” *Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif* 5 No.2 (Januari 2023).

semakin ketat. Kemudahan akses informasi membuat konsumen memiliki banyak pilihan dalam menjalin kerja sama. Kondisi ini mendorong koperasi untuk lebih berkomitmen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Oleh karena itu, fokus koperasi tidak hanya pada produk dan layanan, tetapi juga pada proses produksi, sumber daya manusia, serta lingkungan.⁷ Upaya tersebut dilakukan untuk menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Dengan demikian, kepuasan konsumen menjadi faktor yang sangat penting. Tingkat kepuasan yang tinggi akan mendorong loyalitas anggota. Hal ini pada akhirnya berpengaruh terhadap keberlangsungan hubungan antara koperasi dan anggotanya.

Kepuasan anggota menjadi faktor utama yang dapat membuat berpindah ke lembaga keuangan lain. Kepuasan mencerminkan penilaian terhadap kinerja yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan. Jika kinerja jauh dari harapan, pelanggan kecewa. Jika sesuai dengan harapan, pelanggan puas. Jika melebihi mereka, pelanggan senang. Kepuasan terhadap suatu layanan bergantung pada tercapainya atau tidak tercapainya ekspektasi.⁸ Anggota yang merasa puas cenderung akan memberikan pengalaman positif dan loyalitas yang tinggi terhadap lembaga tersebut. Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh lembaga keuangan dalam meningkatkan kepuasan anggota.

⁷ Jhony Fahrin Sapar dan Isra UI Huda, "Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Credit Union Sumber Sejahtera Kalimantan Selatan," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. 11 No. 3 (November 2022).

⁸ Rakhmat Hadi Sucipto, "Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan Dan Tingkat Kepentingan Untuk Peningkatan Kinerja Koperasi Karyawan Republika," *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*. 8, no. 3 (2021), <https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i3.38628>.

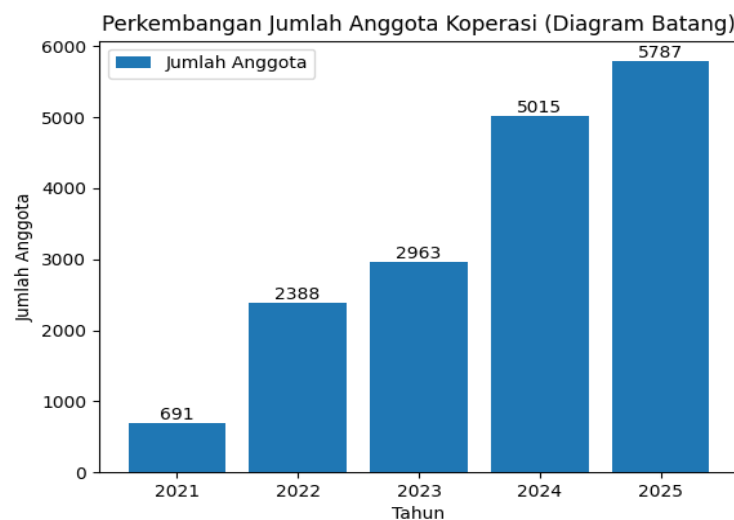
Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan rasa percaya yang mendalam terhadap anggota koperasi. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat membuat anggota merasa puas. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari terpenuhi atau tidak terpenuhinya harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Keberhasilan koperasi dalam memenuhi keinginan, kebutuhan, dan harapan anggota akan memberikan kepuasan tersendiri bagi anggotanya.⁹

Adapun prinsip-prinsip kualitas pelayanan yang diterapkan yaitu Bukti Langsung adalah penampilan fasilitas fisik seperti peralatan, pengurus koperasi, dan sarana komunikasi yang dapat menumbuhkan image dari koperasi tersebut. Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan oleh koperasi. Daya tanggap adalah respon atau kesiapan koperasi dalam membantu pelanggan ataupun anggota koperasi dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Jaminan adalah kemampuan dan kesopanan karyawan koperasi serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan koperasi tersebut. Empati adalah perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan seperti mendengarkan keluhan anggota dan memberikan solusi sesuai kebutuhan.¹⁰

⁹ Mustafidah Mahardhika dan Dyan Arintowati, "KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI BERDASARKAN PENGARUH DARI CITRA KOPERASI DAN KUALITAS PELAYANAN," *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi*, 10 September 2022.

¹⁰ H. M. Saiful Bahri dan Yullyta, "Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Tongas Kabupaten Probolinggo," *RELASI : JURNAL EKONOMI* 16, no. 2 (2020): 338–404, <https://doi.org/10.31967/relasi.v16i2.368>.

Penerapan prinsip-prinsip tersebut menjadi dasar dalam pengelolaan dan pengembangan koperasi agar mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada anggotanya. Sejalan dengan hal tersebut, Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera yang berdiri sejak tahun 2017 telah menjadi koperasi yang berkembang di Kabupaten Lampung Tengah. Adapun data perkembangan anggota Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera pada tahun 2021 sampai tahun 2025 bisa kita lihat pada gambar 1.1 berikut ini :¹¹



Gambar 1.1

**Sumber : Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera
Bandar Sari Lampung Tengah**

Berdasarkan grafik perkembangan jumlah anggota koperasi tahun 2021-2025, terlihat bahwa jumlah anggota mengalami peningkatan secara konsisten setiap tahunnya. Pada tahun 2021 jumlah anggota tercatat sebanyak 691 orang, kemudian meningkat secara signifikan pada tahun 2022 menjadi 2.388 orang. Pada tahun 2023 jumlah anggota kembali meningkat menjadi 2.963 orang, meskipun kenaikannya tidak sebesar tahun sebelumnya. Selanjutnya,

¹¹ Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera, Nomor Badan Hukum 004235/BH/M.KUKM.2/V/2017.

pada tahun 2024 terjadi lonjakan yang cukup besar dengan jumlah anggota mencapai 5.015 orang, dan terus meningkat pada tahun 2025 menjadi 5.787 orang sebagai jumlah tertinggi selama periode tersebut. Secara keseluruhan, grafik ini menunjukkan tren pertumbuhan yang positif, yang mengindikasikan bahwa koperasi mampu meningkatkan kepercayaan dan minat masyarakat untuk menjadi anggota, yang didukung oleh kualitas pelayanan yang semakin baik.

Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan kepada Ibu Yulia selaku Pengurus di Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera, diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah menerapkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara seimbang. Dari segi bukti fisik, koperasi menyediakan fasilitas yang bersih, rapi, dan nyaman serta didukung administrasi yang lengkap dan penampilan pengurus yang profesional. Pada aspek keandalan, pelayanan dilakukan sesuai prosedur, tepat waktu, serta didukung informasi yang akurat dan pengelolaan dana yang terpercaya. Dalam hal daya tanggap, pengurus dinilai cepat merespons kebutuhan dan keluhan anggota serta mudah dihubungi. Pada dimensi jaminan, pengurus memiliki pengetahuan yang memadai, bersikap sopan, dan mampu memberikan rasa aman dalam setiap transaksi. Sementara itu, pada aspek empati, pengurus menunjukkan perhatian, memahami kebutuhan anggota, serta memberikan pelayanan tanpa diskriminasi. Secara keseluruhan, seluruh dimensi pelayanan telah diterapkan

secara optimal dan saling mendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan koperasi.¹²

Kemudian, berdasarkan hasil survey yang telah peneliti lakukan kepada salah satu anggota yang melakukan pinjaman Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera, yaitu Ibu Sulastris menyatakan bahwa beliau merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera. Menurut beliau, layanan yang diberikan sudah baik dan memudahkan anggota dalam memenuhi kebutuhan keuangan. Petugas koperasi juga dinilai ramah dan sigap dalam memberikan pelayanan. Selain itu, prosedur yang diterapkan tergolong mudah dan tidak berbelit-belit, serta syarat pengajuan pinjaman yang sederhana membuat anggota tidak mengalami kesulitan. Ibu Sulastris juga menyampaikan bahwa proses pengajuan pinjaman dapat dilakukan dari rumah dengan bantuan petugas, sehingga lebih praktis. Namun, untuk proses pencairan dana, beliau harus datang langsung ke kantor koperasi dan tidak dapat dilakukan dari rumah. Meskipun demikian, secara keseluruhan beliau tetap merasa puas karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan.¹³

Namun, belum diketahui secara pasti tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi. Oleh karena itu, diperlukan suatu metode untuk mengukur tingkat kepuasan tersebut secara kuantitatif. Salah satu metode

¹² Wawancara dengan Ibu Yulia selaku Pengurus Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera Bandar Sari Padang Ratu Lampung Tengah, pada tanggal 21 April 2026, pukul 13.00 WIB.

¹³ Wawancara dengan Ibu Sulastris selaku Anggota Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera Bandar Sari Padang Ratu Lampung Tengah, pada tanggal 8 April 2026, pukul 10.00 WIB.

yang dapat digunakan adalah Customer Satisfaction Index (CSI), yaitu merupakan metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu. *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa.¹⁴

Penggunaan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam penelitian ini didasarkan pada kemampuannya mengukur tingkat kepuasan anggota secara komprehensif dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut pelayanan. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya hanya menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota, penelitian ini juga mengukur tingkat kepuasan anggota melalui nilai indeks CSI. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menunjukkan ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota, tetapi juga memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan anggota sebagai dasar evaluasi dan penentuan prioritas peningkatan kualitas pelayanan pada Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera.

Dengan memperhatikan prinsip serta hasil survey yang telah dilakukan, Koperasi Simpan pinjam Embun Pagi Sejahtera dapat meningkatkan kepuasan anggota dan menjaga hubungan jangka panjang yang saling

¹⁴ I. Gede Kt. Tjahyadi Putra Budhi dan Ni Kadek Sumiari, "Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym," *SISFOTENIKA* 7, no. 1 (2017), <https://doi.org/10.30700/jst.v7i1.131>.

menguntungkan. Meningkatkan kepuasan anggota memerlukan kualitas layanan yang baik dan kepercayaan dari anggota. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menguji kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera di Bandar Sari Padang Ratu Lampung Tengah, dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Layanan Lembaga Keuangan Studi Pada Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera di Bandar Sari Padang Ratu Lampung Tengah”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan anggota terhadap layanan Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota terhadap layanan Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera.
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran dan manajemen keuangan, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan anggota pada lembaga keuangan koperasi. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki topik serupa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak koperasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota.

b. Bagi Anggota Koperasi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi, sehingga anggota dapat mengetahui sejauh mana pelayanan telah memenuhi harapan mereka.

c. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman dalam menerapkan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam penelitian nyata di lapangan.

E. Penelitian Relevan

Penelitian relevan biasanya digunakan untuk mencari persamaan dan perbedaan antara penelitian orang lain dengan penelitian yang sedang dibuat atau membandingkan penelitian yang satu dengan yang lainnya.

Tabel 1.1
Penelitian Relevan

No	Nama Penulis	Pembahasan	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Krisna Maulana (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi (Studi pada KSP Walisongo Semarang) ¹⁵	Membahas pengaruh kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) terhadap kepuasan anggota.	Kuantitatif (survey), kuesioner, purposive sampling, analisis regresi linear berganda.	Sama-sama meneliti kepuasan anggota koperasi Sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan (SERVQUAL) Sama-sama menggunakan metode kuantitatif.	Lokasi berbeda (Semarang vs Lampung Tengah) Judul penelitian saya fokus pada “tingkat kepuasan” sedangkan krisna maulana berfokus pada kualitas layanan. Objek koperasi berbeda.
2.	Gina Agnitari (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Bersama (KSPSB) Cabang By	Penelitian ini membahas hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan anggota koperasi. Fokus pada bagaimana pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan anggota dalam	Metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan kuesioner, analisis regresi linear sederhana, uji korelasi, dan uji t.	Sama-sama meneliti kepuasan anggota koperasi Sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan Sama-sama menggunakan metode kuantitatif.	Lokasi penelitian berbeda (Tasikmalaya vs Lampung Tengah) Penelitian Gina fokus pada “pengaruh”, sedangkan penelitian saya fokus pada “tingkat kepuasan”.

¹⁵ Krisna Maulana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi (Studi Pada Koperasi Simpan Pinjam Walisongo Cabang Sendang Indah Semarang)”, skripsi diterbitkan, Universitas Semarang (2020)

No	Nama Penulis	Pembahasan	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Pass Tasikmalaya. ¹⁶	menggunakan jasa koperasi.			
3.	Anita Gusni (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah. ¹⁷	Penelitian membahas pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan anggota koperasi. Hasil menunjukkan semua dimensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.	Kuantitatif, deskriptif, menggunakan kuesioner, teknik purposive sampling, analisis regresi linear berganda, uji t dan uji F.	Sama meneliti kepuasan anggota koperasi Sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan (SERVQUAL) Sama-sama menggunakan metode kuantitatif.	Lokasi berbeda (Sumatera Barat vs Lampung Tengah) Fokus penelitian Anita pada "pengaruh", penelitian saya pada "tingkat kepuasan" Jumlah sampel dan objek koperasi berbeda

¹⁶ Gina Agnitari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Bersama (KSPSB) Cabang By Pass Tasikmalaya", skripsi diterbitkan, Universitas Winaya Mukti (2020).

¹⁷ Anita Gusni, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa'adah", skripsi diterbitkan, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat (2022).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Kepuasan Anggota

1. Pengertian Kepuasan Anggota

Kepuasan menurut kamus bahasa Indonesia berasal dari kata puas atau merasa senang (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya) kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Tingkat Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan sangat kecewa, bila kinerja sesuai harapan maka konsumen akan sangat puas.¹

Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) suatu produk yang dirasakan dengan harapannya. Jika kinerja tersebut berada di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas atau bahkan merasa senang. Kepuasan ini sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap loyalitas anggota, di mana anggota yang puas cenderung bertahan, menggunakan kembali layanan, serta merekomendasikannya kepada orang lain, sehingga organisasi perlu terus menjaga kualitas

¹ Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen* (UIN KHAS Press, 2023), 49.

layanan dan memberikan nilai yang optimal agar harapan anggota dapat terpenuhi atau bahkan terlampaui.²

2. Indikator Kepuasan Anggota

Adapun Indikator Kepuasan Anggota menurut Fandy Tjiptono sebagai berikut:

a. Kesesuaian Harapan (*Expectation Confirmation*)

Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan sebelum menggunakan layanan dengan kenyataan yang dirasakan setelah menggunakan layanan tersebut. Sebelum menggunakan jasa atau layanan, pelanggan memiliki harapan tertentu, baik dari informasi yang diperoleh, pengalaman sebelumnya, maupun rekomendasi dari orang lain. Setelah menggunakan layanan, pelanggan akan membandingkan apakah layanan tersebut sesuai dengan harapan, lebih baik, atau justru lebih buruk. Contohnya Pelayanan sesuai dengan harapan, Fasilitas sesuai dengan yang dijanjikan, Layanan yang diterima memuaskan.

b. Minat Menggunakan Kembali (*Repurchase Intention*)

Minat menggunakan kembali adalah kecenderungan pelanggan untuk tetap menggunakan produk atau layanan yang sama di masa mendatang. Pelanggan yang merasa puas biasanya akan menunjukkan perilaku loyal, yaitu: Menggunakan layanan secara berulang, tidak

² Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management* (Prentice Hall, 2012).128

berpindah ke competitor, menjadikan layanan tersebut sebagai pilihan utama.

c. Kesiediaan Merekomendasikan (*Word of Mouth*)

Kesiediaan merekomendasikan adalah keinginan pelanggan untuk menyarankan produk atau layanan kepada orang lain. Pelanggan yang puas tidak hanya berhenti pada penggunaan ulang, tetapi juga memberikan rekomendasi kepada keluarga atau teman, menceritakan pengalaman positif, membantu menarik pelanggan baru. Word of mouth dianggap sebagai bentuk promosi yang paling efektif karena berasal dari pengalaman nyata.

d. Kepuasan Secara Keseluruhan (*Overall Satisfaction*)

Kepuasan secara keseluruhan adalah penilaian menyeluruh pelanggan terhadap pengalaman yang diperoleh setelah menggunakan suatu produk atau layanan. Kepuasan tidak hanya dinilai dari satu aspek saja, tetapi merupakan hasil akumulasi dari seluruh pengalaman pelanggan, baik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, maupun interaksi dengan penyedia layanan. Dengan kata lain, kepuasan secara keseluruhan adalah ringkasan akhir dari persepsi pelanggan setelah mengevaluasi semua aspek layanan yang diterima.³

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota

Dalam mengevaluasi jasa, anggota umumnya menggunakan beberapa atribut faktor berikut, Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan

³ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Kepuasan Pelanggan, Konsep, Pengukuran, Dan Strategi* (Andi Offset, 2019).155-157

(*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsive*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik adalah bentuk penampilan fisik yang dapat dilihat langsung oleh pelanggan/anggota yang mencerminkan kualitas suatu layanan. Dalam konteks jasa yang sifatnya tidak berwujud, bukti fisik menjadi indikator penting untuk menilai apakah layanan tersebut profesional, berkualitas, dan dapat dipercaya.

Dimensi-dimensi yang terkait dengan bukti fisik adalah:

- 1) Fasilitas fisik (Gedung, kerapian, kebersihan, kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas)
- 2) Teknologi
- 3) Penampilan Karyawan

b. Keandalan (*Realibility*)

Keandalan adalah kemampuan penyedia jasa untuk memberikan layanan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji yang telah ditetapkan.

Dimensi-dimensi yang terkait dengan keandalan adalah:

- 1) Kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 2) Penyediaan pelayanan sesuai perjanjian.
- 3) Penanganan masalah konsumen dan penyediaan layanan tepat waktu.

c. Daya Tanggap (*Responsive*)

Daya Tanggap adalah kesediaan dan kemampuan penyedia jasa untuk membantu anggota atau pelanggan dengan cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan maupun keluhan mereka.

Dimensi-dimensi yang terkait dengan daya tanggap adalah;

- 1) Kesiapan karyawan dalam melayani anggota.
- 2) Kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.
- 3) Penanganan keluhan anggota dan siap sedia menanggapi pertanyaan anggota.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta sikap profesional karyawan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada anggota atau pelanggan.

Dimensi-dimensi yang terkait dengan jaminan adalah:

- 1) Pengetahuan karyawan terhadap produk secara tepat dan pelayanan yang adil pada pelanggan.
- 2) Perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan.
- 3) Keterampilan dalam memberikan informasi dan menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
- 4) Keamanan (*security*).

e. Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan penyedia jasa untuk memberikan perhatian secara pribadi, memahami kebutuhan, serta bersikap peduli terhadap setiap anggota atau pelanggan.

Dimensi-dimensi yang terkait dengan empati adalah:

- 1) Perhatian petugas terhadap keperluan pengunjung.
- 2) Kemudahan untuk menghubungi perusahaan.
- 3) Kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.⁴

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka ketidakpuasan pelanggan juga dapat disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan.⁵

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan

⁴ Fitria Halim dkk., *Manajemen Pemasaran jasa* (Yayasan Kita Menulis, 2021), 161–162.

⁵ Hermanto, *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan* (CV. Jakad, 2019), 25.

dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.⁶

Menurut Fandy Tjiptono, pelayanan (service) dijelaskan sebagai suatu proses atau aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan. Pelayanan tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada bagaimana proses tersebut berlangsung, karena pengalaman pelanggan selama menerima layanan sangat menentukan tingkat kepuasan mereka. Selain itu, pelayanan memiliki sifat tidak berwujud (intangible), tidak dapat disimpan, dan sangat bergantung pada kualitas interaksi manusia. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan, loyalitas, dan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.⁷

2. Karakteristik Pelayanan

Menurut Tjiptono, ada 4 karakteristik pokok dari pelayanan, diantaranya:

⁶ Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (2019), 57.

⁷ Fandy Tjiptono, *Service Management* (ANDI Yogyakarta (Anggota IKAPI), 2022).1-40

a. Tidak Berwujud (*Intagibility*)

Jasa atau layanan berbeda secara signifikan dengan barang fisik. Bila barang merupakan suatu objek, alat, material atau benda yang bisa dilihat, disentuh dan dirasa dengan panca indera; maka jasa/layanan justru merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (performance), atau usaha yang sifatnya abstrak. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa/ layanan cenderung hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki (non-ownership).

b. Tidak Terpisahkan (*Inseparability*)

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

c. Bervariasi (*Variability*)

Layanan bersifat variabel atau heterogen karena merupakan non-standardized output, artinya bentuk, kualitas dan jenisnya sangat beraneka ragam, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana layanan tersebut dihasilkan.

d. Tidak Tahan Lama (*Perishability*)

Perishability berarti bahwa jasa/layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali, atau dikembalikan.⁸

⁸ Ricka Handayani, *Manajemen Pelayanan Dalam Perspektif Islam* (2023), 127.

3. Indikator Pelayanan

Adapun Indikator Pelayanan sebagai berikut:

- a. Keandalan (*Reability*) yakni kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- c. Jaminan (*Asurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.
- d. Empati (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- e. Bukti Fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.⁹

C. Koperasi

1. Pengertian Koperasi

Pengertian Koperasi berasal dari bahasa Inggris *co-operation* yang berarti usaha bersama. Dengan kata lain berarti segala pekerjaan yang dilakukan secara bersama-sama sebenarnya dapat disebut sebagai koperasi.¹⁰ Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan perorangan atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan

⁹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, 65.

¹⁰ Wachidah Fauziyanti dkk., *Buku Ajar Koperasi Untuk Perguruan Tinggi* (PT Nasya Expanding Management, 2022).29

prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Koperasi dibangun sebagai usaha bersama dalam rangka menyejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Berbeda dengan lembaga keuangan lain yang tidak memiliki ikatan persaudaraan, koperasi hadir sebagai solusi dan juga menjalin kebersamaan dalam masyarakat.¹¹

Sebagaimana yang dimuat dalam Undang-Undang No 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian terutama pada Pasal 1 ayat (1), dinyatakan bahwa “Koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.”¹²

2. Landasan dan Asas Koperasi

Koperasi merupakan sarana untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Agar koperasi dapat berperan sesuai dengan fungsi dan tujuannya, maka perlu berpijak pada landasan seperti yang tercatat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Bab II, bagian pertama Pasal 2 Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian yaitu Landasan Idiil yaitu Pancasila dan Landasan Struktural yaitu Undang-Undang dasar 1945.

¹¹ Novy Rachma Herawati dan Syarifah Ratih Kartika Sari, *Manajemen Koperasi Jasa Keuangan (KJK)* (Lakeisha, 2021).1

¹² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992, Pasal 1, Bab I, tentang Perkoperasian.

Landasan idiil koperasi adalah Pancasila. Pancasila harus menjadi dasar kehidupan koperasi. Lima sila Pancasila juga perlu menjadi dasar tujuan koperasi. Ini dikarenakan Pancasila adalah falsafah dan dasar negara. Selain sebuah koperasi harus memiliki prinsip, koperasi sendiri juga harus memiliki landasan yang telah diatur didalam UU No. 12 Tahun 1967, terdapat 3 landasan koperasi yaitu:¹³

- a. Pancasila merupakan landasan idiil koperasi, koperasi sendiri harus berjalan dengan Pancasila tidak boleh meelenceng sedikitpun.
- b. Landasan struktural Koperasi adalah Undang- undang Dasar 1945 yang terdapat pada pasal 33 ayat (1).
- c. Landasan mental Koperasi adalah setia kawan dan kesadaran berpribadi.

Landasan struktural koperasi adalah Undang-undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat (1). Pasal tersebut berbunyi: "Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas azas kekeluargaan" Pasal 33 mengamanatkan dasar demokrasi ekonomi. Kegiatan ekonomi dikerjakan oleh semua untuk semua di bawah pengawasan anggota masyarakat. Tujuan utama dari kegiatan ekonomi adalah kesejahteraan masyarakat dan bukan kesejahteraan perorangan. Koperasi adalah perwujudan Pasal 33 yang paling sesuai.

Landasan operasional koperasi adalah Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian. Landasan operasional adalah aturan

¹³ Mehilda Rosdaliv dan Nur Ambulani, *Ekonomi Koperasi* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), 5.

kerja yang harus diikuti dan ditaati anggota, pengurus, dan pengawas dalam melakukan tugasnya. Landasan mental Landasan mental koperasi adalah kesetiakawanan dan kesadaran pribadi. Dengan dua landasan itu, koperasi dapat menjadi unsur pendidikan yang baik untuk memperkuat ekonomi. Dengan kesetiakawanan, kemakmuran dan kesejahteraan dicapai bukan untuk pribadi namun untuk bersama. Koperasi didirikan atas asas kekeluargaan. Untuk mencapai tujuannya, semua anggota harus gotong royong. Sedangkan kesadaran pribadi, menuntut setiap orang memiliki rasa tanggung jawab dan disiplin.¹⁴

3. Produk-produk Koperasi Simpan Pinjam

Produk Simpanan (Tabungan Anggota) produk ini berkaitan penghimpunan dana seperti:

a. Simpanan Pokok

Simpanan pokok merupakan sejumlah uang yang wajib dibayarkan oleh anggota pada saat pertama kali menjadi anggota koperasi. Simpanan ini dibayarkan satu kali selama menjadi anggota dan tidak dapat ditarik kembali selama yang bersangkutan masih terdaftar sebagai anggota koperasi.

b. Simpanan Wajib

Simpanan wajib merupakan simpanan yang harus dibayarkan oleh anggota secara berkala, biasanya setiap bulan, dengan jumlah yang telah ditentukan melalui keputusan rapat anggota atau anggaran

¹⁴ Mehilda Rosdaliv dan Nur Ambulani, *Ekonomi Koperasi* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023)Rosdaliv dan Ambulani, *Ekonomi Koperasi*, 6.

rumah tangga koperasi. Simpanan wajib ini menjadi bentuk kontribusi rutin anggota dalam memperkuat permodalan koperasi.

c. Simpanan Sukarela

Simpanan sukarela merupakan simpanan yang tidak ditentukan jumlah maupun waktu penyetorannya dan bersifat fleksibel sesuai dengan kemampuan anggota. Simpanan ini dapat disetor dan ditarik kembali sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam koperasi.¹⁵

d. Simpanan Berjangka

Simpanan berjangka merupakan simpanan dari pihak ke tiga (anggota, calon anggota, koperasi lain dan atau anggotanya) kepada KSP/USP Koperasi dengan jangka waktu tertentu antara waktu penyetoran dan waktu penarikan kembali oleh penyimpan. Bagi KSP/USP Koperasi dana yang diperoleh dari simpanan berjangka ini harus diperlakukan secara produktif dalam bentuk pinjaman kepada anggota, calon anggota dan koperasi lain dan atau anggotanya secara profesional. Penempatan dana pihak ke tiga ke dalam simpanan berjangka ini akan memperoleh pendapatan bunga, dimana pembayaran bunga besarnya ditentukan di muka ketika pembukaan aplikasi simpanan berjangka dilakukan.¹⁶

4. Fungsi Koperasi

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 tahun 1992 Pasal 4 Bab III bagian pertama tentang Perkoperasian adalah :

¹⁵ Ahmad Subagyo, *Manajemen Koperasi Simpan Pinjam* (Mitra Wacana Media, 2014), 14–15.

¹⁶ Ahmad Subagyo, *Manajemen Koperasi Simpan Pinjam*, 31.

- a. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.
- b. Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
- c. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan Koperasi sebagai sokogurunya.
- d. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.¹⁷

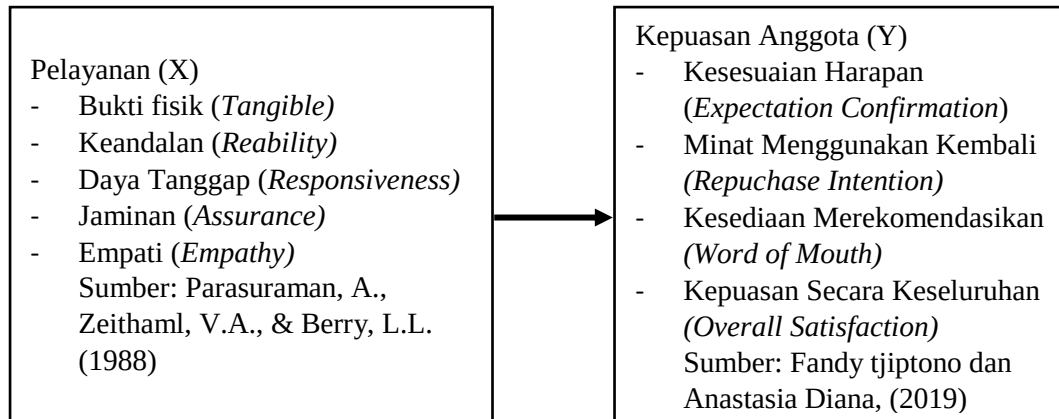
D. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir adalah rencana atau panduan yang menunjukkan bagaimana seorang peneliti akan menghubungkan berbagai konsep dan ide dalam penelitian, sehingga memudahkan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang ingin diteliti. Dengan kerangka berpikir, peneliti bisa lebih mudah melihat arah dan tujuan penelitian, serta bagaimana peneliti akan menginterpretasikan data yang ditemukan.¹⁸ Kerangka berfikir ini bertujuan untuk menggambarkan pola hubungan antara variabel pelayanan terhadap variable kepuasan anggota. Berikut merupakan skema pemikiran yang digambarkan pada penelitian ini:

¹⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992, Pasal 4, Bab III, tentang Perkoperasian.

¹⁸ Abdul Kahar, "Deskripsi Teoritis, Kerangka Berpikir Dan Hipotesis Penelitian," *Potret Pemikiran* 19, no. 1 (2015), <https://doi.org/10.30984/pp.v19i1.712>.

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



Keterangan:

X = Pelayanan

Y = Kepuasan Anggota

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara atau jawaban sementara terhadap rumusan masalah atau pertanyaan penelitian yang masih harus diuji kebenarannya.¹⁹ Berdasarkan kerangka teori di atas maka hipotesis yang dapat diajukan pada kajian ini adalah sebagai berikut:

Ho = Tidak ada pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota.

Ha = Ada pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota.

¹⁹ M. Zaki dan Saiman Saiman, "Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian," *JIIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4, no. 2 (2021): 115–18, <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i2.216>.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan serangkaian kegiatan dalam mencari kebenaran suatu studi penelitian, yang diawali dengan suatu pemikiran yang membentuk rumusan masalah sehingga menimbulkan hipotesis awal, dengan dibantu dan persepsi penelitian terdahulu, sehingga penelitian bisa diolah dan dianalisis yang akhirnya membentuk suatu kesimpulan.¹ Penggunaan metode merupakan hal yang terpenting, metode sebagai cara kerja yang mampu menguraikan permasalahan yang timbul dalam penelitian dengan menggunakan teknik atau cara tertentu untuk mencapai suatu tujuan.² Maka peneliti mengemukakan beberapa metode yang ada hubungannya didalam penelitian ini, yaitu:

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian menjelaskan tentang bentuk jenis dan sifat penelitian. Penelitian ini termasuk kedalam metode pendekatan penelitian kuantitatif. Metode pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang mengumpulkan data berupa angka atau data berupa kata-kata atau kalimat yang di konversi menjadi data yang berbentuk angka. Peneliti menggunakan metode kuantitatif karena peneliti ingin dapat menyajikan signifikansi

¹ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian* (KBM INDONESIA, 2021), 1.

² Agus Alimuddin, "Etika Produksi Dalam Pandangan Maqasid Syariah," *Nizham Journal of Islamic Studies* 8, no. 01 (2020): 50, <https://doi.org/10.32332/nizham.v8i01.1720>.

hubungan yang dicari. Sehingga arah hubungan yang di peroleh bergantung pada hipotesis dan hasil uji statistik bukan logika ilmiah.³

Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan analisis pada data numerik (angka) yang kemudian di analisis dengan metode statistik yang sesuai. Yang meneliti tentang Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Layanan Lembaga Keuangan Studi Pada Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera Bandar Sari Padang Ratu Lampung Tengah.

B. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel bertujuan untuk menjelaskan makna variabel yang sedang diteliti. Definisi operasional variabel merupakan manual atau petunjuk bagi peneliti menyarankan makna dan cara mengukur variabel. Operasional variable adalah definisi yang memiliki arti tunggal dan di terima secara objektif apabila indikatornya tidak tampak. Suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel yang di amati. Ada dua variabel yang menjadi fokus dalam penelitian ini sebagai berikut:⁴

1. Variabel Independent (X)

Variabel bebas (*Independent*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel independent adalah Pelayanan (X).

³ Imam Ghozali, *Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif untuk Akuntansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Lainnya* (Yoga Pratama, Semarang, 2016), 49.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Alfabeta, 2023).69

2. Variabel Dependent (Y)

Variabel terikat (*dependent*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah Kepuasan Anggota (Y).

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator
Pelayanan (X)	Pelayanan adalah proses atau kegiatan yang dilakukan untuk membantu memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan biasanya berupa jasa, bukan barang, dan melibatkan interaksi antara pemberi dan penerima layanan. Tujuan pelayanan adalah memberikan kepuasan sesuai harapan pelanggan. Sumber: Fandy Tjiptono, Management Jasa (2014).	1. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) 2. Kehandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empaty</i>)
Kepuasan Anggota (Y)	kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Jika kinerja sesuai atau melebihi harapan, maka anggota akan merasa puas. Sebaliknya, jika tidak sesuai, maka anggota akan merasa tidak puas. Sumber: Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016)	1. Kesesuaian Harapan (<i>Expectation Confirmation</i>) 2. Minat Menggunakan Kembali (<i>Repurchase Intention</i>) 3. Kesiediaan Merekomendasikan (<i>Word of Mouth</i>) 4. Kepuasan Secara Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>)

C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi sasaran penelitian untuk ditarik kesimpulan. Populasi tidak selalu berjumlah besar, tetapi harus sesuai

dengan tujuan penelitian.⁵ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi yang berjumlah 5.787 anggota aktif, dengan batasan data yang digunakan yaitu anggota yang tercatat dalam kurun waktu satu tahun terakhir, yaitu tahun 2025 di Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Bandar Sari Padang Ratu Lampung Tengah.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ditentukan berdasarkan teknik pengambilan sampel. Apabila jumlah populasi banyak dan peneliti memiliki keterbatasan dalam pendanaan, waktu serta tenaga sehingga tidak memungkinkan peneliti untuk mempelajari keseluruhan dalam populasi sehingga peneliti bisa mengambil sampel dari bagian sampel tersebut. Untuk mencapai hal ini sampel dari populasi harus benar-benar *representative* untuk mewakili.⁶

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik *Sampling* adalah teknik pengambilan sampel. Pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel (contoh) yang benar-benar dapat berfungsi sebagai contoh, atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. Dengan istilah lain,

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&Q* (Alfabeta, Bandung, 2023), 126.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&Q*, (Alfabeta, Bandung, 2023), 127.

sampel harus representatif.⁷ Oleh karena itu peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu merupakan pemilihan siapa subjek yang ada dalam posisi terbaik untuk memberikan informasi yang dibutuhkan. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* karena peneliti memilih sampel berdasarkan kriteria dan tujuan tertentu yang dianggap paling relevan dengan kebutuhan penelitian. Pemilihan ini dilakukan agar data yang diperoleh lebih tepat dan mampu menjawab permasalahan yang diteliti.

Dalam hal ini, peneliti menetapkan kriteria responden yaitu anggota koperasi yang aktif melakukan pinjaman serta anggota yang telah bergabung minimal selama 1 tahun. Kriteria tersebut dipilih karena anggota yang aktif meminjam dan telah cukup lama bergabung dinilai memiliki pengalaman serta pemahaman yang lebih baik terkait kegiatan koperasi, sehingga dapat memberikan informasi yang lebih akurat dan sesuai dengan tujuan penelitian. Mengingat keterbatasan yang dimiliki, untuk menentukan ukuran sampel, penulis menggunakan rumus Slovin dengan rumus :⁸

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

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

⁷ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif* (Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021), 68.

⁸ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif* (PT. Bumi Aksara, 2014), 61.

N : Ukuran Populasi

e : Tingkat kekeliruan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, dalam penelitian ini menggunakan (10%).

Berdasarkan rumus tersebut penelitian ini akan mengambil sampel penelitian pada anggota Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera Desa Bandar Sari Kecamatan Padang Ratu Kabupaten Lampung Tengah sebagai titik penelitian dengan jumlah 5.787 orang sampel yang dapat digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Diketahui:

N : 5.787 orang

e : 10% = 0,1

Jadi,

$$n = \frac{5787}{1 + 5787 \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{5787}{1 + 57,87}$$

$$n = \frac{5787}{58,87}$$

$$n = 98,30$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan jumlah populasi sebanyak 5.787 anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi dan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 10%, diperoleh ukuran sampel sebesar 98,30 responden. Karena jumlah sampel harus berupa bilangan bulat, maka hasil tersebut dibulatkan ke bawah menjadi 98 responden. Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan

dalam penelitian ini adalah 98 orang anggota koperasi, yang dianggap telah mampu mewakili keseluruhan populasi dalam batas toleransi kesalahan yang telah ditetapkan.

D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh 68 peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*.⁹Data primer pada penelitian ini adalah data yang di peroleh langsung dari responden yang berjumlah 98 responden, dengan menggunakan kuesioner dan yang menjadi responden adalah anggota Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera Bandar Sari Padang Ratu Lampung Tengah yang secara keseluruhan berjumlah 5.787 anggota dengan cara memberikan koesioner.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, skripsi,jurnal-jurnal, dan dokumen lainnya yang ada hubungannya

⁹ Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian* (Literasi Media Publishing, 2015), 67.

dengan materi kajian yaitu pelayanan dan kepuasan pelanggan (anggota).¹⁰

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendukung perolehan data yang dibutuhkan guna mendukung penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara metode *survey*, yaitu suatu metode pengumpulan data primer yang memerlukan adanya komunikasi antara peneliti dengan responden. Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut :

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹¹ Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode kuesioner atau angket yang di sebarakan kepada anggota Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera Bandar Sari Kecamatan Padang Ratu Kabupaten Lampung Tengah untuk mengukur pengaruh pelayanan terhadap kepuasan anggota.

Dalam penelitian ini teknik pengukuran datanya menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang dapat di pergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena sosial. Dalam penelitian ini,

¹⁰ Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Literasi Media Publishing, 2015), 68.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, DAN R&D*, 137.

skala *Likert* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan anggota terhadap layanan lembaga keuangan pada koperasi simpan pinjam embun pagi. Setiap pernyataan dalam angket menggambarkan sikap atau persepsi responden terhadap variabel yang diteliti, dan diberikan skor yaitu:

Tabel 3.2
Skala Likert

Kode	Keterangan	Skor
SP	Sangat Puas	4
P	Puas	3
TP	Tidak Puas	2
STP	Sangat Tidak Puas	1

b. Dokumentasi

Dokumentasi dalam teknik pengumpulan data dijelaskan sebagai metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumen tersebut dapat berupa tulisan, gambar, arsip, laporan, maupun catatan penting lainnya. Teknik ini digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari sumber lain agar hasil penelitian lebih akurat dan lengkap.¹² Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh dan mengetahui data anggota Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera melalui dokumen, arsip, dan catatan yang tersedia.

¹² Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian* (Rajawali Pers (PT RajaGrafindo Persada), 2018).84

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati, yang dalam penelitian disebut sebagai variabel. Instrumen penelitian memiliki peran penting dalam proses pengumpulan data agar data yang diperoleh bersifat akurat, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independent dan variabel dependen. Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah data primer, data sekunder, kuesioner, dokumentasi dan Skala Likert. Kuesioner dalam penelitian ini diukur menggunakan skala likert. Skala likert merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Kuesioner yang digunakan tipe pilihan yang meminta responden untuk memilih jawaban satu jawaban yang sudah ditentukan. Untuk alternatif jawaban dalam kuesioner ini ditetapkan skor yang diberikan untuk masing-masing pilihan dengan menggunakan modifikasi skala likert.¹³

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah kemampuan suatu instrumen untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, dengan fokus pada ketepatan isi dan kegunaan alat ukur tersebut. Uji ini bertujuan untuk menilai

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 222.

apakah setiap item pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mampu merepresentasikan variabel penelitian, sehingga dapat dinyatakan sah atau tidaknya instrumen yang digunakan, sedangkan data sekunder umumnya tidak memerlukan uji validitas. Secara teknis, validitas diuji dengan membandingkan nilai r hitung (Pearson Correlation) setiap item dengan r tabel, di mana r hitung diperoleh dari hasil korelasi item terhadap skor total, sedangkan r tabel ditentukan berdasarkan derajat kebebasan ($df = N-2$) dan tingkat signifikansi, baik uji satu arah maupun dua arah. Dalam menentukan nilai r hitung, digunakan nilai yang tertera pada baris Pearson Correlation. Sedangkan untuk menentukan nilai r tabel, pada kolom df digunakan rumus $N-2$, dimana N adalah banyaknya responden. Dasar pengambilan keputusan dari uji validitas yaitu:¹⁴

- 1) Jika r hitung $>$ r tabel, maka instrumen penelitian dikatakan valid.
- 2) Jika r hitung $<$ r tabel, maka instrumen penelitian dikatakan tidak valid.

Teknik yang di gunakan untuk uji validitas dalam penelitian ini menggunakan corelation productmoment yang di aplikasikan dengan program SPSS. Adapun rumus yang akan peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

¹⁴ Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas,Uji Reliabilitas,Regresi Linier Sederhana,Regresi Linier Berganda,Uji t,Uji F,R2)* (Guepedia, 2021),7.

Keterangan:

r_{xy} = angka indeks kolerasi "r" *produc moment*

X = jumlah seluruh skor X

Y = jumlah seluruh skor Y

XY = jumlah hasil perkalian antar skor x dan y

N = Jumlah sampel¹⁵

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mengukur variabel yang digunakan melalui pertanyaan/pernyataan yang digunakan. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai Cronbach's alpha dengan tingkat/ taraf signifikan yang digunakan. Tingkat/ taraf signifikan yang digunakan bisa 0,5, 0,6, hingga 0,7 tergantung kebutuhan dalam penelitian. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut:¹⁶

- 1) Jika $\alpha > 0,90$ maka reliabilitas dikatakan sempurna
- 2) Jika $\alpha 0,70 - 0,90$ maka reliabilitas dikatakan tinggi
- 3) Jika α antara 0,50 - 0,70 maka reliabilitas dikatakan moderat
- 4) Jika $\alpha < 0,50$ maka reliabilitas dikatakan rendah

Dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

¹⁵ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. (PT. Bumi Aksara, 2014), 77.

¹⁶ Darman dan William Indra, *Pendekatan Praktis Menggunakan SPSS dan SmartPLS* (Nas Media Pustaka, Makasar, 2018). 39-40

Keterangan:

r_{11} = koefisien reliabilitas

k = jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma^2 b$ = jumlah varian masing-masing item

$\sigma^2 t$ = varian total.¹⁷

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan histogram regression residual yang sudah distandarkan. Adapun secara statistik, uji normalitas dapat dilakukan dengan analisis explore dan menggunakan nilai signifikansi pada kolom kolmogorov-smirnov. Dalam penelitian ini menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogrov-Smirnov. Teknik analisisnya sebagai berikut:¹⁸

- 1) Jika Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk > 0.05 , maka data berdistribusi dengan normal.
- 2) Jika Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk < 0.05 , maka data tidak berdistribusi dengan normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan (korelasi) yang signifikan antar variabel bebas. Jika terdapat hubungan yang cukup tinggi (signifikan), berarti ada

¹⁷ Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, 87.

¹⁸ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*.114

aspek yang sama diukur pada variabel bebas. Hal ini tidak layak digunakan untuk menentukan kontribusi secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji multikolinearitas dengan SPSS dilakukan dengan uji regresi, dengan patokan nilai VIF (variance inflation factor) dan koefisien korelasi antar variabel bebas. Kriteria yang digunakan adalah:¹⁹

- 1) Jika nilai VIF < 10 atau memiliki tolerance > 0,1, maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model regresi;
- 2) Jika koefisien korelasi antar variabel bebas kurang dari 0,5, maka tidak terdapat masalah multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Penelitian ini menggunakan uji glejser yaitu uji yang mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independent dengan persamaan regresi. Model regresi yang baik Ketika hasilnya tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Ketentuan uji Glejser yaitu:

- 1) Jika nilai sig > 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai sig < 0,05 maka terjadi masalah heteroskedastisitas.²⁰

¹⁹ Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*, 140.

²⁰ Imam Ghazali, *Ekonometrika: Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan IBM SPSS 24* (UNDIP Press (Badan Penerbit Universitas Diponegoro), 2018).137

3. Regresi Linear Sederhana

Regresi Sederhana merupakan analisis yang terdiri hanya dua variabel saja yaitu variabel bebas dan variable terikat. Dasar pengambilan keputusan dalam analisis regresi linier sederhana mengacu pada:

- a. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.
- b. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Regresi Sederhana dapat dijabarkan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = variabel dependen (Kepuasan anggota)

X = variabel independen (Pelayanan)

a = konstanta (apabila nilai x sebesar 0, maka Y akan sebesar a atau konstanta)

b = koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)²¹

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (t)

Uji parsial atau uji t merupakan pengujian kepada koefisien regresi secara parsial, untuk mengetahui signifikansi secara parsial atau masing-masing variable bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

²¹ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian* (KBM INDONESIA, 2021), 51–52.

- 1) $H_0 : t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel dependent terhadap variabel independent.
- 2) $H_1 : t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh antara variabel dependent terhadap variabel independent.

b. Uji Simultan F

Uji F ini dipakai buat mengenali terdapat tidaknya pengaruh dengan cara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel terikat. Pembuktian dicoba dengan metode menyamakan angka F_{hitung} dengan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 5% dan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$ dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

- 1) H_0 : Variabel-variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya.
- 2) H_a : Variabel-variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara Bersama-sama terhadap variabel terikatnya.

Adapun rumus untuk Uji F sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2 (n - m - 1)}{m(1 - R^2)}$$

Keterangan:

F_{hitung} : nilai F yang diperoleh dari perhitungan

R^2 : koefisiensi determinasi (besarnya pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen)

n : jumlah sampel

m : jumlah variabel independen

Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka H_0 diterima (H_a ditolak) dan jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak (H_a diterima).

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi yang sering disimbolkan dengan (R^2) pada prinsipnya melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Bila angka koefisien determinasi dalam model regresi terus menjadi kecil atau semakin dekat dengan nol berarti semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat atau nilai (R^2) semakin mendekati 100% berarti semakin besar pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat.

Adapun rumus Koefisien determinasi sebagai berikut:

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KP = nilai koefisien determinasi

R^2 = nilai koefisien korelasi²²

6. Pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) dari

²² Sahir, *Metodologi Penelitian* (KBM INDONESIA, 2021), 50-53.

setiap atribut yang diteliti. Metode ini dilakukan dengan terlebih dahulu memberi bobot nilai kepentingan dan nilai kepuasan pada data kuesioner. Bobot nilai kepentingan dan kepuasan tersebut merupakan nilai rata-rata pendapat responden berdasarkan data kuesioner yang disebarkan. Nilai CSI berkisar antara 0% sampai dengan 100%. Kriteria Untuk Penilaian CSI adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Kriteria Penilaian CSI

No	Nilai CSI (%)	Keterangan
1.	80-100%	Sangat Puas
2.	65-79%	Puas
3.	50-64%	Tidak Puas
4.	<50%	Sangat Tidak Puas

Perhitungan indeks kepuasan pelanggan (*customer satisfaction index*) dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:²³

- a. Nilai *mean satisfaction score* (MSS) merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja/kepuasan atribut, didapatkan dengan rumus:

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

Keterangan:

n : Jumlah responden

Xi : Nilai kepuasan indikator X ke-i

- b. Menghitung *Weighted Factor* (WF), Nilai *weight factor* merupakan persentase nilai *mean satisfaction score* (MSS) masing-masing atribut

²³ Aditya Wardhana, *Consumer Satisfaction In The Digital Edge-Edisi Indonesia* (CV. EUREKA MEDIA AKSARA, 2024), 160-161.

terhadap nilai total *mean satisfaction score* (MSS) seluruh atribut, didapatkan dengan rumus:

$$WF = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{\sum MSS} \times 100\%$$

Keterangan:

n : Jumlah responden

Xi : Nilai kepuasan indikator X ke-i

MSS : Total nilai MSS (*Mean Satisfaction Score* / rata-rata skor kepuasan)

- c. Menghitung *Weight Score* (WS), Nilai *weight score* (WS) merupakan perkalian antara *weight score* (WF) dengan *mean satisfaction score* (MSS), didapatkan dengan rumus:

$$WSi = WFi \times MSS$$

Keterangan:

WS = *Weight Score*

WF = *Weight Factors*

MSS = *Mean Satisfaction Score*

- d. *Customer Satisfaction Index* (CSI), Nilai *customer satisfaction index* (CSI) atau index kepuasan pelanggan merupakan nilai akhir tingkat kepuasan. Perhitungan *customer satisfaction index* (CSI) didapatkan dengan membagi nilai *weight score* (WS) dengan skala tertinggi yang digunakan dalam penelitian rumus perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum WS}{HS}$$

Keterangan:

CSI : Index kepuasan pelanggan

WS : *Weight Score* (Skor berbobot, hasil perkalian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan)

HS : *Highest Score* (Skor tertinggi yang mungkin dicapai biasanya skala maksimum, misalnya 5 atau 10, dikalikan total responden atau total bobot).²⁴

²⁴ Puspita Sari dan Muhamad Imron Zamzani, *Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di mall x dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi kasus: PT. XYZ)*, 2025.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

a. Sejarah Singkat Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi

Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera didirikan pada tanggal 30 Mei 2017 dan telah memiliki badan hukum Nomor 004235/BH/M.KUKM.2/V/2017. Koperasi ini berdiri atas dasar inisiatif masyarakat di wilayah Karang Anyar yang ingin membangun sistem ekonomi gotong royong guna membantu meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat dan anggota. Latar belakang pendiriannya berfokus pada penyediaan akses layanan simpan pinjam yang mudah, terpercaya, dan transparan bagi masyarakat, khususnya petani, pedagang kecil, serta pelaku UMKM lokal.

Pada awal pembentukannya, koperasi didirikan melalui rapat anggota pertama yang kemudian menetapkan berdirinya koperasi dan mulai resmi beroperasi pada tahun 2017. Seiring berjalannya waktu, Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera mengalami perkembangan yang cukup pesat dengan jumlah anggota yang terus meningkat hingga mencapai hampir 6.000 anggota. Saat ini koperasi memiliki struktur organisasi periode 2022–2027 yang terdiri dari Ketua Umum Budi Atmono, Wakil Ketua Ary Turnando, Sekretaris

Endra, Bendahara Puput Winarni, serta Dewan Pengawas yang diketuai oleh Y Suli Ibadi bersama anggota pengawas lainnya.¹

2. Gambaran Umum Responden

Kuesioner yang disebarkan sebanyak 98 sampel, semua kuesioner memenuhi kriteria karakteristik yang menjadi subjek dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin responden, usia, jenis pekerjaan responden dan lama menjadi anggota.

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini data responden berdasarkan jenis kelamin dari responden anggota Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera, yaitu :

Tabel 4.1
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (fr)	Persentase (%)
1	Laki-laki	34	34.7
2	Perempuan	64	65.3
	Jumlah	98	100

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan tabel jenis kelamin responden, dari total 98 anggota koperasi yang menjadi responden penelitian, sebanyak 64 orang (65,3%) berjenis kelamin perempuan dan 34 orang (34,7%) berjenis kelamin laki-laki. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan. Kondisi ini

¹ Wawancara dengan Ibu Rizki Yulia Cahyani selaku Pengawas dua Cabang Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera Kecamatan Padang Ratu Kabupaten Lampung Tengah, pada tanggal 22 Mei 2026.

menggambarkan bahwa keanggotaan koperasi lebih banyak didominasi oleh perempuan, sehingga penilaian terhadap pelayanan dan tingkat kepuasan anggota dalam penelitian ini sebagian besar berasal dari perspektif anggota perempuan.

Dominasi responden perempuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan koperasi merupakan perempuan yang aktif memanfaatkan fasilitas simpan pinjam. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan koperasi perlu mempertimbangkan karakteristik kebutuhan anggota perempuan, terutama dalam aspek kemudahan prosedur, keramahan petugas, kecepatan pelayanan, dan komunikasi yang baik sehingga kepuasan anggota dapat terus dipertahankan.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Berikut ini data responden berdasarkan usia yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2
Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi (fr)	Persentase (%)
27-31	14	14.3
32-36	21	21.4
37-41	32	32.7
42-46	24	24.5
47-48	7	7.1

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan tabel kelompok usia responden, mayoritas anggota koperasi berada pada rentang usia 37–41 tahun sebanyak 32 orang (32,7%), diikuti usia 42–46 tahun sebanyak 24 orang (24,5%), usia 32–

36 tahun sebanyak 21 orang (21,4%), dan usia 27–31 tahun sebanyak 14 orang (14,3%). Sementara itu, jumlah responden paling sedikit berada pada rentang usia 47–48 tahun yaitu sebanyak 7 orang (7,1%). Data ini menunjukkan bahwa anggota koperasi didominasi oleh kelompok usia produktif, sehingga diharapkan memiliki pengalaman dan pemahaman yang baik terhadap pelayanan serta manfaat yang diberikan oleh koperasi.

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut ini data responden berdasarkan pekerjaan yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3
Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (fr)	Persentase (%)
Wiraswasta	18	18.4
Petani	45	45.9
Ibu Rumah Tangga	34	34.8
Guru	1	1

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan data pekerjaan responden, mayoritas anggota koperasi berprofesi sebagai petani sebanyak 45 orang (45,9%), diikuti oleh ibu rumah tangga sebanyak 34 orang (34,8%) dan wiraswasta sebanyak 18 orang (18,4%). Sementara itu, responden yang berprofesi sebagai guru hanya berjumlah 1 orang (1%). Data ini menunjukkan bahwa anggota koperasi didominasi oleh masyarakat yang bekerja di sektor pertanian, sehingga koperasi memiliki peran penting dalam mendukung kebutuhan ekonomi dan usaha para anggotanya.

d. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota

Berikut ini data responden berdasarkan lama menjadi anggota yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4
Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota

Lama menjadi Anggota	Frekuensi (fr)	Persentase (%)
1 tahun	4	4.1
2 tahun	21	21.4
3 tahun	25	25.5
4 tahun	24	24.5
5 tahun	19	19.4
6 tahun	4	4.1
8 tahun	1	1

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan data lama menjadi anggota koperasi, mayoritas responden telah menjadi anggota selama 3 tahun sebanyak 25 orang (25,5%), diikuti 4 tahun sebanyak 24 orang (24,5%), 2 tahun sebanyak 21 orang (21,4%), dan 5 tahun sebanyak 19 orang (19,4%). Sementara itu, responden yang telah menjadi anggota selama 1 tahun dan 6 tahun masing-masing berjumlah 4 orang (4,1%), sedangkan yang telah menjadi anggota selama 8 tahun hanya 1 orang (1%). Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman keanggotaan antara 2 hingga 5 tahun, sehingga dinilai cukup memahami pelayanan dan manfaat yang diberikan oleh koperasi.

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

1. Deskripsi Variabel Pelayanan

Penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Pelayanan (X)

Terhadap Kepuasan Anggota (Y). Anggota Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera Bandar Sari Padang Ratu Lampung Tengah. Berikut adalah hasil jawaban responden pada variabel Pelayanan (X):

Tabel 4.5
Distribusi Jawaban Responden Variabel Pelayanan (X)

No	Pernyataan	STP	%	TP	%	P	%	SP	%
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)									
1.	Pernyataan 1	0	0	24	24.5	41	41.8	33	33.7
Keandalan (<i>Reliability</i>)									
2.	Pernyataan 2	0	0	24	24.5	28	28.6	46	46.9
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)									
3.	Pernyataan 3	0	0	26	26.5	37	37.8	35	35.7
Jaminan (<i>Assurance</i>)									
4.	Pernyataan 4	0	0	21	21.4	42	42.9	35	35.7
Empati (<i>Empathy</i>)									
5.	Pernyataan 5	0	0	23	23.5	42	42.9	33	33.7

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan hasil jawaban responden pada tabel di atas, sebagian besar responden memberikan penilaian pada kategori puas dan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan koperasi. Persentase jawaban tertinggi terdapat pada indikator keandalan (*reliability*), di mana sebanyak 46,9% atau 46 responden menyatakan sangat puas. Sementara itu, persentase jawaban tidak puas tertinggi terdapat pada indikator daya tanggap (*responsiveness*), yaitu sebesar 26,5% atau 26 responden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa anggota koperasi menilai pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik, terutama dalam aspek keandalan pelayanan

yang mampu memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai dengan kebutuhan anggota.

Selain itu, pada indikator bukti fisik (tangible), jaminan (assurance), dan empati (empathy), sebagian besar responden juga memberikan penilaian puas dan sangat puas, yang menunjukkan bahwa fasilitas, kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, serta perhatian kepada anggota telah memenuhi harapan anggota koperasi. Meskipun masih terdapat sebagian anggota yang menyatakan tidak puas pada beberapa indikator, secara keseluruhan pelayanan yang diberikan koperasi telah mampu memenuhi harapan anggota sehingga mendukung terciptanya kepuasan anggota koperasi.

2. Deskripsi Variabel Kepuasan Anggota

Penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan anggota (Y). Anggota Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera Bandar Sari Padang Ratu Lampung Tengah. Berikut adalah hasil jawaban responden pada variabel Kepuasan (Y)

Tabel 4.6
Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan (Y)

No	Pernyataan	STP	%	TP	%	P	%	SP	%
Kesesuaian Harapan (<i>Expectation Information</i>)									
1.	Pernyataan 1	0	0	23	23.5	34	34.7	41	41.8
Minat Menggunakan Kembali (<i>Repurchase intention</i>)									
2.	Pernyataan 2	0	0	27	27.6	25	25.5	46	46.9
Kesediaan Merekomendasikan (<i>Word of Mouth</i>)									
3.	Pernyataan 3	0	0	19	19.4	35	35.7	44	44.9

Kepuasan Secara Keseluruhan (<i>Overall Satisfaction</i>)									
4.	Pernyataan 4	0	0	28	28.6	34	34.7	36	36.7

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan hasil jawaban responden pada tabel di atas, sebagian besar responden memberikan penilaian pada kategori puas dan sangat puas terhadap tingkat kepuasan sebagai anggota koperasi. Persentase jawaban tertinggi terdapat pada indikator minat menggunakan kembali (repurchase intention), di mana sebanyak 46,9% atau 46 responden menyatakan sangat puas. Sementara itu, persentase jawaban tidak puas tertinggi terdapat pada indikator kepuasan secara keseluruhan (overall satisfaction), yaitu sebesar 28,6% atau 28 responden.

Pada indikator kesesuaian harapan (expectation information), sebanyak 41,8% atau 41 responden menyatakan sangat puas, yang menunjukkan bahwa pelayanan dan manfaat yang diterima anggota telah sesuai dengan harapan mereka. Selain itu, pada indikator kesediaan merekomendasikan (word of mouth), sebanyak 44,9% atau 44 responden menyatakan sangat puas, yang menunjukkan bahwa anggota memiliki pengalaman yang baik sehingga bersedia merekomendasikan koperasi kepada orang lain. Pada indikator kepuasan secara keseluruhan (overall satisfaction), mayoritas responden juga memberikan penilaian puas dan sangat puas, yang menunjukkan bahwa anggota merasa cukup puas terhadap pelayanan dan manfaat yang diberikan koperasi. Meskipun masih terdapat sebagian responden yang menyatakan tidak puas pada beberapa indikator, secara keseluruhan hasil ini menunjukkan bahwa tingkat

kepuasan anggota koperasi berada pada kategori yang baik dan mencerminkan terpenuhinya harapan anggota terhadap pelayanan yang diberikan.

C. Analisis Data Hasil Penelitian

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan membandingkan hasil dari kolom rhitung dengan rtable dimana *degree of freedom* (df) = $n-2$, n adalah jumlah sampel sebesar 98, yang artinya (df) = $98-2 = 96$, dengan sig sebesar 5% atau 0,05. Jika nilai rhitung > rtable maka pernyataan tersebut dianggap valid. Pada penelitian ini uji validitas dibantu menggunakan aplikasi SPSS 27. Berikut ini hasil dari uji validitas:

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X)

No	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,781	0,199	Valid
2	Pernyataan 2	0,824	0,199	Valid
3	Pernyataan 3	0,798	0,199	Valid
4	Pernyataan 4	0,750	0,199	Valid
5	Pernyataan 5	0,769	0,199	Valid

Sumber: Data olahan SPSS 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.7, hasil uji validitas variabel Pelayanan (X) menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid karena nilai r-hitung pada setiap pernyataan (0,750 – 0,824) lebih besar dari nilai r-tabel sebesar 0,199. Dengan demikian, kelima item pernyataan pada variabel Pelayanan (X) telah memenuhi kriteria validitas dan

layak digunakan sebagai instrumen penelitian karena mampu mengukur variabel pelayanan secara tepat sesuai dengan tujuan penelitian.

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)

No	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,805	0,199	Valid
2	Pernyataan 2	0,798	0,199	Valid
3	Pernyataan 3	0,807	0,199	Valid
4	Pernyataan 4	0,743	0,199	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.8 hasil uji validitas variabel kepuasan (Y), diketahui bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dibandingkan nilai r-tabel sebesar 0,199. Pernyataan 1 memiliki nilai r-hitung sebesar 0,805, pernyataan 2 sebesar 0,798, pernyataan 3 sebesar 0,807, dan pernyataan 4 sebesar 0,743. Karena seluruh nilai r-hitung $>$ r-tabel, maka seluruh item pernyataan pada variabel kepuasan (Y) dinyatakan valid. Dengan demikian, instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan anggota mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat dan layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas, di lihat nilai cronbach's alpha masing-masing variabel. Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas biasanya menggunakan Batasan 0,6. Dalam penelitian ini suatu

variabel di katakan reliabel jika nilai cronbach's alpha $> 0,600$ adapun hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Item
0.844	5

Sumber: Data olahan SPSS 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.9 hasil uji reliabilitas variabel pelayanan (X), diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,844 dengan jumlah item pernyataan sebanyak 5 item. Nilai Cronbach's Alpha tersebut lebih besar dari batas minimum yang digunakan, yaitu 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen variabel pelayanan (X) memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel pelayanan mampu memberikan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya dalam mengukur variabel yang diteliti.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y)

Reliability statistics	
Cronbach's Alpha	N of Item
0.796	4

Sumber: Data olahan SPSS 27, 2026

Berdasarkan Tabel 4.10 hasil uji reliabilitas variabel kepuasan (Y), diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,796 dengan jumlah item pernyataan sebanyak 4 item. Nilai Cronbach's Alpha tersebut lebih besar dari batas minimum reliabilitas yaitu 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen variabel kepuasan (Y) dinyatakan

reliabel. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kepuasan memiliki tingkat konsistensi yang baik dalam mengukur kepuasan anggota. Dengan demikian, instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan (Y) dapat dipercaya dan layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal, peneliti menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansi $> 0,05$. Berikut hasil Uji Normalitas, yaitu:

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.37263205
Most Extreme Differences	Absolute		.078
	Positive		.072
	Negative		-.078
Test Statistic			.078
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.162
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		.153
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.144
		Upper Bound	.162
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000			

Sumber: Data olahan SPSS 27, 2026

Berdasarkan tabel output SPSS 27 tersebut, di ketahui bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,162 lebih besar di bandingkan dengan 0,05, maka sesuai dengan Keputusan dalam uji normalitas kolmogrov-smirnov di atas, dapat di simpulkan bahwa data terdistribusi secara normal. Dengan demikian syarat normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dalam penelitian ini dilakukan untuk menentukan ada atau tidaknya kolerasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi multikolinieritas. Apabila nilai Tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas. Berikut ini hasil dari uji multikolinieritas:

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data olahan SPSS 27, 2026

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, variabel Pelayanan (X) memiliki nilai Tolerance sebesar 1,000 dan VIF sebesar 1,000. Nilai tersebut telah memenuhi kriteria pengujian, yaitu Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi yang digunakan dalam penelitian.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Penelitian ini menggunakan uji glejser yaitu uji yang mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independent dengan persamaan regresi. Model regresi yang baik. Ketika hasilnya tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Ketentuan uji Glejser yaitu:

- 1) Jika nilai sig > 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai sig < 0,05 maka terjadi masalah heteroskedastisitas.

Adapun hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser:

Tabel 4.13
Hasil Uji Heteroskedastisitas (Glejser)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.383	.448		3.087	.003
	X	-.019	.028	-.070	-.687	.494

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data Olahan SPSS 27, 2026

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas tersebut, di ketahui bahwa nilai sig sebesar 0,494 lebih besar di bandingkan dengan 0,05. Maka sesuai dengan Keputusan dalam uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser di atas, dapat di simpulkan bahwa data tersebut tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3. Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji hubungan pengaruh antara satu variabel, satu variabel dependen yaitu Kepuasan (Y) dengan variabel independent yaitu Pelayanan (X). Adapun hasil dari uji regresi linier sederhana dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.769	.736		2.404	.018
	X	.699	.046	.840	15.155	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data olahan SPSS 27, 2026

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana diatas, Nilai koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa Pelayanan memiliki hubungan positif dengan Kepuasan. Selain itu, nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan, sehingga hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan dapat diterima. Maka model regresi dapat di pakai untuk memprediksi ada pengaruh variabel pelayanan terhadap variable Kepuasan Anggota. Persamaan regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Maka berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana menggunakan SPSS 27 maka di peroleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.769 + 0.699X$$

Dimana X = Pelayanan dan Y = Kepuasan Anggota

Jika nilai X = 0,000 akan di peroleh Y = 1.769

Artinya nilai (a) atau konstanta sebesar 1.769 nilai ini menunjukkan bahwa jika pada saat variabel pelayanan (X) bernilai nol, maka nilai kepuasan anggota (Y) sebesar 1.769. Nilai koefisien regresi sebesar 0,699 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang relatif kuat terhadap kepuasan anggota. Artinya, setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 0,699 satuan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan anggota koperasi. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan anggota.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel pelayanan (X) secara parsial terhadap kepuasan anggota (Y). Apabila nilai sig. < 0,05 dan nilai t-hitung > t-tabel maka secara parsial H_a diterima, artinya variabel Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Anggota. Nilai t-tabel diperoleh dari perhitungan rumus sebagai berikut:

$$t\text{-tabel} = a : (df = n - k - 1)$$

$$= 0,05 : (98-1-1)$$

$$= 0,05 : (96)$$

$$= 1,985$$

Keterangan :

n = Jumlah Data

k = Jumlah Variabel

Adapun hasil dari uji parsial (t) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.769	.736		2.404	.018
	X	.699	.046	.840	15.155	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data olahan SPSS 27, 2026

Berdasarkan hasil uji t, variabel Pelayanan (X) memperoleh nilai t-hitung sebesar 15,155 > t-tabel 1,985 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat di simpulkan bahwa Pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan (Y). Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima.

b. Uji Simultan (F)

Uji F di lakukan untuk mencari adanya pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen secara bersama.

Uji F dapat di nilai dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 (5%). Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka koefisien regresi signifikan. Ini berarti secara simultan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka koefisien regresi tidak signifikan. Ini berarti bahwa secara simultan variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Ftabel dapat dilihat pada tabel statistik (lihat lampiran) pada tingkat sig. 0,05 dengan:

$$df\ 1 = \text{jumlah variabel} - 1$$

$$= 2 - 1 = 1$$

$$df\ 2 = n - k - 1$$

$$= 98 - 1 - 1 = 96$$

Maka nilai $df1 = 1$; dan $df2 = 96$, hasil yang diperoleh untuk Ftabel sebesar 3,94.

Keterangan :

N = Jumlah data

K = jumlah variabel bebas

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 27 maka hasil uji simultan F dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Simultan F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	437.240	1	437.240	229.674	.000 ^b
	Residual	182.760	96	1.904		
	Total	620.000	97			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X						

Sumber: Data Olahan SPSS 27, 2026

Berdasarkan hasil uji F pada table diatas, diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 229,674 lebih besar dari F tabel sebesar 3,94 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini signifikan dan layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh pelayanan terhadap kepuasan anggota.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji R^2 bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen (Pelayanan) mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan Anggota). Berikut ini hasil dari uji R^2 :

Taberl 4.17
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.840 ^a	.705	.702	1.380
a. Predictors: (Constant), X				

Sumber: Data Olahan SPSS 27, 2026

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R Square sebesar 0,705 atau 70,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan

mampu mempengaruhi kepuasan anggota sebesar 70,5%, sedangkan sisanya sebesar 29,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

6. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan responden secara keseluruhan terhadap variabel yang diteliti. Metode CSI memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan berdasarkan penilaian responden terhadap setiap indikator yang terdapat dalam kuesioner.

Perhitungan CSI dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu menghitung rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score/MSS*) pada setiap indikator. Selanjutnya, nilai MSS digunakan untuk memperoleh *Weight Factor* (WF) yang menunjukkan bobot kepentingan masing-masing indikator. Nilai WF kemudian dikalikan dengan MSS untuk memperoleh *Weight Score* (WS). Jumlah seluruh nilai WS digunakan untuk menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI). Nilai CSI yang diperoleh menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap variabel yang diteliti. Semakin tinggi nilai CSI yang dihasilkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan responden. Hasil perhitungan CSI selanjutnya disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.18
Hasil Perhitungan CSI Variabel Pelayanan (X)

Pernyataan	MSS	WF	WS
P.1	3.09	19.76	61.05
P.2	3.22	20.59	66.29
P.3	3.09	19.76	61.05

P.4	3.14	20.08	63.04
P.5	3.1	19.82	61.45
Jumlah	15.64		
		WT	312.88
CSI			78.22

Sumber: Data olahan Ms.Excel, 2026

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada variabel Pelayanan (X), diperoleh nilai CSI sebesar 78,22%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan ini mencerminkan bahwa sebagian besar aspek pelayanan telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan responden dengan baik.

Tabel 4.19
Hasil Perhitungan CSI Variabel Kepuasan (Y)

Pernyataan	MSS	WF	WS
P.1	3.18	25.02	79.56
P.2	3.19	25.10	80.06
P.3	3.26	25.65	83.62
P.4	3.08	24.23	74.64
Jumlah	12.71		
		WT	317.88
CSI			79.47

Sumber: Data olahan Ms.Excel, 2026

Berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Variabel Kepuasan (Y), diperoleh nilai sebesar 79,47% yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan anggota berada pada kategori puas. Hasil ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan anggota merasa puas terhadap layanan dan manfaat yang mereka terima. Tingkat kepuasan tersebut mencerminkan bahwa berbagai aspek yang diukur dalam variabel

kepuasan anggota telah mampu memenuhi harapan anggota dengan cukup baik.

Tabel 4.20
Interpretasi Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Nilai CSI (%)	Keterangan
1.	80-100%	Sangat Puas
2.	65-79%	Puas
3.	50-64%	Tidak Puas
4.	<50%	Sangat Tidak Puas

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada variabel Pelayanan (X) menunjukkan nilai sebesar 78,22%. Berdasarkan kriteria pada Tabel 4.20, nilai tersebut berada pada rentang 65–79%, sehingga termasuk dalam kategori puas. Dari hasil penelitian tersebut, diketahui bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Namun, penelitian ini tidak menganalisis pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, secara terpisah. Oleh karena itu, penelitian ini belum dapat menjelaskan dimensi pelayanan yang memberikan pengaruh paling besar maupun paling kecil terhadap kepuasan anggota.

Dengan demikian, penelitian selanjutnya disarankan untuk menganalisis setiap dimensi kualitas pelayanan sebagai variabel independen sehingga kontribusi masing-masing dimensi terhadap kepuasan anggota dapat diketahui secara lebih rinci. Responden menilai bahwa aspek-aspek pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan

kebutuhan dan harapan mereka, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar tingkat kepuasan dapat mencapai kategori sangat puas.

Sementara itu, hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada variabel Kepuasan Anggota (Y) menunjukkan nilai sebesar 79,47%. Berdasarkan kriteria pada Tabel 4.20, nilai tersebut juga berada pada rentang 65–79%, sehingga termasuk dalam kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum anggota merasa puas terhadap kondisi yang mereka rasakan berdasarkan indikator-indikator kepuasan (Kesesuaian harapan, Minat menggunakan kembali, Ketersediaan merekomendasikan, Kepuasan secara keseluruhan) yang diukur dalam penelitian ini.

Perhitungan CSI pada variabel X dan variabel Y dilakukan secara terpisah karena kedua variabel memiliki tujuan pengukuran yang berbeda. Variabel Pelayanan (X) digunakan untuk mengukur bagaimana responden menilai kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan indikator-indikator pelayanan yang telah ditetapkan. Sementara itu, variabel Kepuasan Anggota (Y) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan anggota sebagai hasil dari pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, masing-masing variabel harus dihitung secara terpisah agar dapat diketahui tingkat kepuasan pada setiap variabel secara lebih spesifik dan akurat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa baik variabel Pelayanan (X) maupun variabel Kepuasan Anggota (Y) berada pada kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memberikan tingkat kepuasan yang baik kepada anggota, meskipun masih diperlukan upaya peningkatan pada beberapa aspek agar tingkat kepuasan dapat meningkat dan mencapai kategori sangat puas.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi:

$$Y=1,769+0,699X$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 1,769 mengindikasikan bahwa apabila kualitas pelayanan tidak mengalami peningkatan, maka tingkat kepuasan anggota tetap berada pada nilai 1,769. Sementara itu, koefisien regresi sebesar 0,699 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 0,699 satuan.

Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 15,155 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota diterima.

Penelitian ini mengukur kualitas pelayanan sebagai satu variabel yang dibentuk dari lima dimensi SERVQUAL. Oleh karena itu hasil penelitian hanya menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan secara keseluruhan terhadap kepuasan anggota, bukan pengaruh masing-masing dimensi pelayanan secara individual.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki.² Apabila pelayanan yang diterima anggota sesuai bahkan melebihi harapan mereka, maka anggota akan merasa puas terhadap pelayanan koperasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Krisna Maulana (2020) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan anggota.³ Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Gina Agnitari (2020) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan anggota

² Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management* (Prentice Hall, 2012), 128.

³ Krisna Maulana, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Anggota Koperasi (Studi pada Koperasi Simpan Pinjam Walisongo Cabang Sendang Indah Semarang)*", skripsi diterbitkan, Universitas Semarang (2020).

koperasi simpan pinjam.⁴ Selain itu, penelitian ini sejalan dengan penelitian Anita Gusni (2022) yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi.⁵

2. Tingkat Kepuasan Anggota Berdasarkan Customer Satisfaction Index (CSI)

Perhitungan CSI dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu menghitung *Mean Satisfaction Score* (MSS), *Weight Factor* (WF), dan *Weight Score* (WS). Nilai *Weight Score* dari seluruh indikator kemudian dijumlahkan untuk memperoleh nilai *Weighted Total* (WT), yang selanjutnya digunakan untuk menghitung nilai CSI. Metode CSI digunakan karena mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh nilai CSI pada variabel pelayanan (X) sebesar 78,22% dan nilai CSI pada variabel kepuasan anggota (Y) sebesar 79,47%. Berdasarkan klasifikasi *Customer Satisfaction Index* yang digunakan dalam penelitian ini, kedua nilai tersebut berada pada rentang 65%–79%, sehingga termasuk dalam kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa anggota Koperasi

⁴ Gina Agnitari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Bersama (KSPSB) Cabang By Pass Tasikmalaya”., skripsi diterbitkan, Universitas Winaya Mukti (2020).

⁵ Anita Gusni, “Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa’adah”., skripsi diterbitkan, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat (2022).

Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera Bandar Sari Padang Ratu Lampung Tengah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh koperasi.

Berdasarkan nilai CSI pada variabel pelayanan yang tinggi mengindikasikan bahwa anggota menilai fasilitas yang tersedia cukup memadai, petugas koperasi mampu memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan ramah, serta mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada anggota ketika melakukan transaksi. Selain itu, petugas koperasi juga dinilai mampu memberikan perhatian terhadap kebutuhan anggota sehingga anggota merasa dihargai dan dilayani dengan baik.

Sementara itu, nilai CSI pada variabel kepuasan anggota sebesar 79,47% menunjukkan bahwa anggota secara umum merasa puas terhadap layanan yang mereka terima. Nilai tersebut mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan koperasi telah sesuai dengan harapan anggota, sehingga menimbulkan perasaan puas setelah menggunakan layanan koperasi.

Berdasarkan indikator kepuasan anggota yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu kesesuaian harapan (*expectation confirmation*), minat menggunakan kembali (*repurchase intention*), kesediaan merekomendasikan (*word of mouth*), dan kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), hasil CSI sebesar 79,47% menunjukkan bahwa sebagian besar anggota merasa pelayanan yang diberikan koperasi telah memenuhi kebutuhan mereka. Anggota juga memiliki kecenderungan untuk tetap menggunakan layanan koperasi di masa mendatang serta

bersedia merekomendasikan koperasi kepada masyarakat atau calon anggota lainnya.

Apabila dibandingkan, nilai CSI variabel pelayanan sebesar 78,22% sedikit lebih rendah dibandingkan nilai CSI variabel kepuasan anggota sebesar 79,47%, dengan selisih sebesar 1,25%. Perbedaan yang relatif kecil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera telah mampu memenuhi harapan anggota dan menghasilkan tingkat kepuasan yang baik. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan anggota, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang terbentuk. Hasil ini sekaligus memperkuat hasil uji regresi linear sederhana dan uji t yang menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

Temuan penelitian ini juga mendukung teori Fandy Tjiptono yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.⁶ Ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, maka akan tercipta kepuasan yang pada akhirnya mendorong loyalitas pelanggan terhadap suatu organisasi atau lembaga.

Dengan demikian, hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) membuktikan bahwa anggota Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi

⁶ Fandy Tjiptono, *Service Management* (ANDI Yogyakarta (Anggota IKAPI), 2022).

Sejahtera telah merasakan pelayanan yang baik dan memuaskan. Meskipun tingkat kepuasan anggota telah berada pada kategori puas, koperasi tetap perlu melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, terutama pada atribut pelayanan yang memiliki nilai kepuasan relatif lebih rendah. Upaya tersebut penting dilakukan agar tingkat kepuasan anggota dapat meningkat hingga mencapai kategori sangat puas, sehingga loyalitas anggota dapat terus dipertahankan dan perkembangan koperasi dapat berlangsung secara berkelanjutan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Layanan Lembaga Keuangan pada Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera di Bandar Sari Padang Ratu Lampung Tengah, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera berada pada kategori Puas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai CSI pada variabel pelayanan (X) sebesar 78,22% dan variabel kepuasan anggota (Y) sebesar 79,47%, yang keduanya berada pada rentang 65–79%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan koperasi secara umum telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan anggota dengan baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan agar tingkat kepuasan anggota dapat meningkat dan mencapai kategori Sangat Puas pada masa yang akan datang.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan anggota. Oleh karena itu, koperasi perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik serta melakukan

evaluasi secara berkala terhadap atribut pelayanan sebagai upaya meningkatkan kepuasan anggota dan mempertahankan loyalitas mereka. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis regresi linear sederhana yang menunjukkan nilai koefisien regresi bernilai positif serta hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan anggota.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera

Koperasi diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dinilai baik oleh anggota serta terus melakukan perbaikan pada aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan agar tingkat kepuasan anggota dapat mencapai kategori sangat puas.

2. Bagi Anggota

Anggota diharapkan dapat memberikan masukan, kritik, dan saran secara aktif kepada koperasi sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tercipta hubungan yang baik antara anggota dan koperasi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan

anggota, seperti kualitas produk, kepercayaan, loyalitas, atau citra koperasi, sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, Muhammad Taufiq. *Pengantar Ekonomi Koperasi*. Eureka Media Aksara, 2021.
- Abdul Kahar, “Deskripsi Teoritis, Kerangka Berpikir Dan Hipotesis Penelitian,” *Potret Pemikiran* 19, no. 1 (2015), <https://doi.org/10.30984/pp.v19i1>.
- Aditya Wardhana, *Consumer Satisfaction In The Digital Edge-Edisi Indonesia* (Cv. Eureka Media Aksara,2024) .
- Agus Alimuddin, “Etika Produksi Dalam Pandangan Maqasid Syariah”, *Nizham Journal of Islamic Studies* 8, no. 01 (2020): 50, <https://doi.org/10.32332/nizham.v8i01.1720>.
- Anita Gusni, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa’adah”., skripsi diterbitkan, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat (2022).
- Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas,Uji Reliabilitas,Regresi Linier Sederhana,Regresi Linier Berganda,Uji t,Uji F,R2)* (Guepedia, 2021).
- Darman dan William Indra, *Pendekatan Praktis Menggunakan SPSS dan SmartPLS* (Nas Media Pustaka,Makasar, 2018).
- Dokman Marulitua Situmorang, “Analisis Kinerja Keuangan Koperasi Simpan Pinjam”, *Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif* 5 No.2 (Januari 2023).
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Kepuasan Pelanggan, Konsep, Pengukuran, Dan Strategi* (Andi Offset, 2019).
- Fandy Tjiptono, *Service Management* (Andi Yogyakarta (Anggota Ikapi), 2022).
- Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian* (Rajawali Pers (PT RajaGrafindo Persada), 2018).
- Fitria Halim dkk., *Manajemen Pemasaran jasa* (Yayasan Kita Menulis, 2021).
- Gina Agnitari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Bersama (KSPSB) Cabang By Pass Tasikmalaya”., skripsi diterbitkan, Universitas Winaya Mukti (2020).
- Gusni, Anita “Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Unit Simpan Pinjam As Sa’adah”., skripsi diterbitkan, Universitas Muhammadiyah sumatera Barat (2022).

- Hermanto, *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan* (CV. Jakad, 2019).
- I. Gede Kt. Tjahyadi Putra Budhi dan Ni Kadek Sumiari, “Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym,” *Sisfotenika* 7, no. 1 (2017), <https://doi.org/10.30700/jst.v7i1>.
- Imam Ghozali, *Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif untuk Akuntansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Lainnya* (Yoga Pratama, Semarang, 2016).
- Imam Ghozali, *Ekonometrika: Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan IBM SPSS 24* (Undip Press (Badan Penerbit Universitas Diponegoro), 2018).
- Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif* (Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021).
- Jhony Fahrin Sapar dan Isra UI Huda, “Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Credit Union Sumber Sejahtera Kalimantan Selatan”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. 11 No. 3 (November 2022).
- Khamdan Rifa’i, *Kepuasan Konsumen* (UIN Khas Press, 2023).
- Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera, Nomor Badan Hukum 004235/BH/M.KUKM.2/V/2017.
- Krisna Maulana, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi (Studi Pada Koperasi Simpan Pinjam Walisongo Cabang Sendang Indah Semarang)*”, skripsi diterbitkan, Universitas Semarang (2020)
- Lidwina Mulinbota Moron dkk., “Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Ikamala,” *Jurnal Kompetitif* 12, no. 1 (2023): 1–14, <https://doi.org/10.52333/kompetitif.v12i1>.
- M. Saiful Bahri dan Yullyta, “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Tongas Kabupaten Probolinggo,” *Relasi: Jurnal Ekonomi* 16, no. 2 (2020): 338–404, <https://doi.org/10.31967/relasi.v16i2>.
- M. Zaki dan Saiman Saiman, “Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian,” *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4, no. 2 (2021), <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i2>.
- Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*.

- Mehilda Rosdaliv dan Nur Ambulani, *Ekonomi Koperasi* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023).
- Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (2019).
- Muhammad Taufiq Abadi, *Pengantar Ekonomi Koperasi* (Eureka Media Aksara, 2021).
- Mustafidah Mahardhika dan Dyan Arintowati, “Kepuasan Anggota Koperasi Berdasarkan Pengaruh Dari Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan”, *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi*, 10 September 2022.
- Novy Rachma Herawati dan Syarifah Ratih Kartika Sari, *Manajemen Koperasi Jasa Keuangan (KJK)* (Lakeisha, 2021).
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management* (Prentice Hall, 2012).
- Puspita Sari dan Muhamad Imron Zamzani, *Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di mall x dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi kasus: Pt. Xyz)*, 2025.
- Rakhmat Hadi Sucipto, “Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan dan Tingkat Kepentingan Untuk Peningkatan Kinerja Koperasi Karyawan Republika,” *JMBI Unsrat (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*. 8, no. 3 (2021), <https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i3>.
- Reza Nurul Ichsan dkk., *Ekonomi Koperasi Dan Umkm* (Cv. Sentosa Deli Mandiri, 2021).
- Ricka Handayani, *Manajemen Pelayanan Dalam Perspektif Islam* (2023).
- Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian* (Literasi Media Publishing, 2015).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Alfabeta, Bandung, 2023).
- Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian* (Kbm Indonesia, 2021).
- Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif* (Pt. Bumi Aksara, 2014).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012, Pasal 1, tentang Perkoperasian.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992, Pasal 1, Bab I, tentang Perkoperasian.

Wachidah Fauziyanti dkk., *Buku Ajar Koperasi Untuk Perguruan Tinggi* (PT Nasya Expanding Management, 2022).

Wardhana, Aditya. *Consumer Satisfaction In The Digital Edge-Edisi Indonesia*. Cv. Eureka Media Aksara, 2024.

Yomarcho Sanbudifarma Sa'pangan dkk., "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Sauan Sibarrung di Kabupaten Tana Toraja," *Ekoma : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 3, no. 6 (2024): 742–52, <https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i6.4505>.

Zaki, M., dan Saiman Saiman. "Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian." *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4, no. 2 (2021): 115–18. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i2.216>.

LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBARA SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

Deskripsi : B-0894/In.28.1/J/TL.00/04/2026
Nomor : -
Lampiran : **SURAT PEMBIMBING TESIS**

Kepada Yth.,
Zumaroh (Pemandu 1)
Ananto Triwibowo (Pemandu 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Untuk menyelesaikan studi ini, mohon bersiaplah untuk membimbing para siswa:

Nama : **ELIS YALIL YANTI CITRA**
NPM : 2203021008
Semester : 8 (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Besarnya : S1 Perbankan Syariah
Judul : **TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LAYANAN DEWAN
KEUANGAN KOPERASI TABUNGAN PINJAMAN SEJAHTERA
BANDAR SARI PADANG RATU CENTRAL LAMPUNG**

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen pembimbing membimbing mahasiswa dari tahap persiapan proposal hingga penulisan tesis dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertanggung jawab untuk mengarahkan judul, kerangka, alat pengumpulan data (APD) dan memeriksa BAB I sampai IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertanggung jawab untuk mengarahkan judul, kerangka, alat pengumpulan data (APD) dan memeriksa BAB I sampai IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu penyelesaian tesis maksimal 2 semester karena pembimbing tesis ditunjuk berdasarkan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan makalah ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikianlah surat ini disampaikan, terima kasih atas pengertian Anda.

Salam sejahtera.

Metro, 30 April 2026
Ketua Jurusan



Anggoro Sugeng
NIP 199005082020121011

OUTLINE
TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LAYANAN
LEMBAGA KEUANGAN: STUDI PADA KOPERASI SIMPAN
PINJAM EMBUN PAGI SEJAHTERA DI BANDAR SARI PADANG RATU
LAMPUNG TENGAH

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

ORISINALITAS

MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Kepuasan Anggota
 - 1. Pengertian Kepuasan Anggota
 - 2. Indikator Kepuasan Anggota
 - 3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan
2. Karakteristik Pelayanan
3. Indikator Pelayanan

C. Koperasi

1. Pengertian Koperasi
2. Landasan dan Asas Koperasi
3. Produk Koperasi Simpan Pinjam
4. Fungsi Koperasi

D. Kerangka Berfikir

E. Hipotesis Penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

B. Definisi Operasional Variabel

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

E. Instrumen Penelitian

F. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

C. Analisis Data Hasil Penelitian

D. Pembahasan dan Hasil Penelitian

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Mengetahui
Dosen Pembimbing,



Enny Puji Lestari, M.E., Sy
NIP. 198106132025212002

Metro, 4 April 2026
Peneliti,



Elis Yalil Yanti Citra
NPM. 2203021008

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)
Kuesioner Penelitian (Angket)

**TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LAYANAN LEMBAGA
KEUANGAN: STUDI PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM EMBUN PAGI
SEJAHTERA DI BANDAR SARI PADANG RATU LAMPUNG TENGAH**

A. Identitas Responden

1. Nama Lengkap :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Pekerjaan :
5. Lama Menjadi Anggota :

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Jawablah pernyataan ini dengan jujur dan benar.
2. Bacalah terlebih dahulu pernyataan dengan benar dan cermat sebelum anda memulai untuk menjawabnya.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia dengan memberikan tanda ceklis. (✓) pada salah satu jawaban yang anda anggap paling benar di dalam kolom yang telah disediakan.
4. Setiap responden diharapkan memilih hanya 1 jawaban saja.
5. Semua jawaban tidak ada yang salah (semua jawaban benar). Oleh karena itu jawaban pernyataan ini dengan jujur sesuai dengan keadaan anda yang sebenarnya.

C. Keterangan Skor Jawaban

1. Sangat Puas (SP) : 4
2. Puas (P) : 3
3. Tidak Puas (TP) : 2
4. Sangat Tidak Puas (STP) : 1

D. Pernyataan Kuesioner

1. Indikator Pelayanan (X)

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
1.	Petugas koperasi berpenampilan rapi, bersih, dan profesional menggunakan pakaian sesuai seragam kerja.				
Keandalan (<i>Realibility</i>)					
2.	Petugas memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan dan tepat waktu				
Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)					
3.	Petugas koperasi cepat dan siap dalam melayani dan menangani transaksi anggota.				
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
4.	Petugas koperasi memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan serta data dan informasi pribadi dijaga dengan baik.				
Empati (<i>Emphaty</i>)					
5.	Petugas koperasi memahami kebutuhan anggota dengan baik serta memberikan kemudahan anggota untuk menghubungi petugas koperasi.				

2. Indikator Kepuasan (Y)

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
Kesesuaian Harapan (<i>Expectation Confirmation</i>)					
1.	Pelayanan dan fasilitas yang diberikan koperasi sesuai dengan harapan anggota				
Minat Menggunakan Kembali (<i>Repurchase Intention</i>)					
2.	Saya merasa puas dan berminat untuk menggunakan layanan ini kembali dimasa mendatang.				
Kesediaan Merekomendasikan (<i>Word of Mouth</i>)					
3.	Saya merasa puas bersedia merekomendasikan koperasi ini kepada teman dan keluarga.				
Kepuasan Secara Keseluruhan (<i>Overall satisfaction</i>)					
4.	Secara keseluruhan,saya merasa puas terhadap layanan yang diberikan petugas koeprasi				

Mengetahui
Dosen Pembimbing,



Enny Puji Lestari, M.E., Sy
NIP. 198106132025212002

Metro, 4 Mei 2026
Peneliti,



Elis Yalil Yanti Citra
NPM. 2203021008



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

Nomor : B-0923/In.28/D.1/TL.00/05/2026
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Pimpinan Koperasi Simpan Pinjam
Embun Pagi Bandar Sari
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0924/In.28/D.1/TL.01/05/2026,
tanggal 05 Mei 2026 atas nama saudara:

Nama : **ELIS YALIL YANTI CITRA**
NPM : 2203021008
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Pimpinan Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Bandar Sari bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Bandar Sari, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LAYANAN LEMBAGA KEUANGAN STUDI PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM EMBUN PAGI SEJAHTERA BANDAR SARI PADANG RATU LAMPUNG TENGAH".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 05 Mei 2026
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-0924/In.28/D.1/TL.01/05/2026

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **ELIS YALIL YANTI CITRA**
NPM : 2203021008
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Bandar Sari, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LAYANAN LEMBAGA KEUANGAN STUDI PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM EMBUN PAGI SEJAHTERA BANDAR SARI PADANG RATU LAMPUNG TENGAH".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Mengetahui,
Pejabat Setempat


Rizki Yulia Cahyani
(Pergawis)

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 05 Mei 2026

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002



**KOPERASI SIMPAN PINJAM
EMBUN PAGI SEJAHTERA**

BH.No.004235/BH/M.KUKM.2/V/2017

NIK : 1805 0110 60001

Alamat : Kampung Bandarsari, Kec. Padang Ratu
Kab. Lampung Tengah 34175



Lampung Tengah, 16 Mei 2026

No : 016/SKK/KSPEPS/V/2026

Perihal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Yth.

Bapak/Ibu Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung

Di Tempat

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Budi Atmnono, S.Pd

Jabatan : Ketua Pengurus KSP Embun Pagi Sejahtera

Menerangkan bahwa :

Nama : Elis Yalil Yanti Citra

NPM : 2203021008

Telah kami setuju untuk mengadakan survey di kantor Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera dengan judul penelitian; "Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Lembaga Keuangan Studi Pada Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera Di Bandarsari Kecamatan Padang Ratu Kabupaten Lampung Tengah"

Demikian surat balasan ini kami sampaikan. Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi Ibu Rizki Yulia Cahyani di Nomor 085758180851.

Ketua Pengurus

KSP Embun Pagi Sejahtera



Budi Atmono, S.Pd



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
UNIT PENUNJANG AKADEMIK PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki. Hajar Dewantara No. 118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112

Telepon (0725) 47297, 42775; Faksimili (0725) 47296;

Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: perpustakaan@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA

Nomor : P-513/Uñ.36/S/U.1/OT.01/06/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung menerangkan bahwa :

Nama : ELIS YALIL YANTI CITRA
NPM : 2203021008
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung Tahun Akademik 2025/2026 dengan nomor anggota 2203021008.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 08 Juni 2026
Kepala Perpustakaan,

Aan. Gufroni, S.I.Pust.
NIP. 19920428 201903 1 009



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Elis Yalil Yanti Citra
NPM : 2203021008
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LAYANAN LEMBAGA KEUANGAN STUDI KOPERASI SIMPAN PINJAM EMBUN PAGI SEJAHTERA BANDAR SARI PADANG RATU LAMPUNG TENGAH** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 18%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 11 Juni 2026
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Anggoro Sugeng, SEI., M.Sh.Ec

NIP.199005082020121011

Data Keseluruhan Responden

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Lama Menjadi Anggota	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9
Ahmad fuadi	Laki-laki	28	Wiraswasta	2 tahun	3	3	4	4	4	4	3	3	4
Aisyah	Perempuan	32	Ibu rumah tangga	6 tahun	2	2	2	2	3	2	2	3	2
Ali Saifudin	Laki-laki	32	Petani	3 tahun	4	3	2	3	3	3	3	3	3
Ali syaifudin	Laki-laki	40	Petani	4 tahun	2	2	3	2	3	2	2	2	3
Alpiah	Perempuan	30	Petani	5 tahun	3	4	3	4	4	4	4	3	3
Ana Ani Maulana	Perempuan	30	Ibu rumah tangga	6 tahun	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Anwar hasan	Laki-laki	38	Petani	3 tahun	3	3	3	3	2	3	3	3	4
Arif	Laki-laki	30	Wiraswasta	2 tahun	3	4	3	3	2	3	2	3	4
Atep	Laki-laki	30	Wiraswasta	3 tahun	2	3	4	3	3	4	4	4	3
Atik susana	Perempuan	44	Wiraswasta	4 tahun	3	3	4	4	3	4	4	3	3
Atminem	Perempuan	48	petani	3 tahun	4	3	2	2	2	3	3	4	2
Deni	Perempuan	37	Ibu rumah tangga	5 tahun	3	4	3	4	3	2	2	3	3
Desi Wahyu	Perempuan	38	Ibu rumah tangga	2 tahun	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Dewi susanti	Perempuan	31	Ibu rumah tangga	2 tahun	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Dini Apriani	Perempuan	36	Ibu rumah tangga	2 tahun	2	2	2	2	2	2	2	2	3
Eka	Perempuan	38	Ibu rumah tangga	2 tahun	3	2	2	2	3	2	2	3	2
Ernawati	Perempuan	42	Wiraswasta	3 tahun	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Febrianti	Perempuan	27	Ibu rumah tangga	1 tahun	2	2	3	3	2	2	2	2	2
Fitriyani	Perempuan	42	Ibu rumah tangga	2 tahun	2	2	3	2	4	3	3	4	3
Giyatri	Perempuan	39	Ibu rumah tangga	3 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Hermin	Laki-laki	43	Petani	2 tahun	2	2	2	2	2	2	2	2	3
Irmawati	Perempuan	38	Petani	3 tahun	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Isrowiyah	Perempuan	32	Ibu rumah tangga	2 tahun	3	3	2	3	4	2	2	2	2
Istianah	Perempuan	32	Ibu rumah tangga	6 tahun	3	3	3	3	3	4	2	3	4
Jamilah	Perempuan	40	Petani	4 tahun	2	2	2	2	2	3	2	2	2
Jentul	Perempuan	43	Petani	5 tahun	2	4	4	2	3	2	2	4	3
Juana	Laki-laki	34	Petani	4 tahun	3	2	2	2	3	2	2	3	2
Juminem	Perempuan	49	Ibu rumah tangga	2 tahun	4	4	4	3	4	3	4	4	4
Khoirudin	Laki-laki	42	Petani	8 tahun	3	3	3	3	3	3	4	3	2
Lasimin	Laki-laki	45	Petani	3 tahun	2	3	3	2	2	2	2	2	2
Linda	Perempuan	34	Ibu rumah tangga	2 tahun	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Lotiyem	Perempuan	45	petani	4 tahun	3	2	2	4	3	3	3	3	3
Lutfi murtisari	Perempuan	28	Ibu rumah tangga	2 tahun	3	4	3	3	2	2	4	3	2
Misti	Perempuan	45	Ibu rumah tangga	3 tahun	2	2	2	2	2	3	2	2	2
Muhammad Anwar	Laki-laki	45	Wiraswasta	4 tahun	4	4	3	4	4	4	4	4	3

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Lama Menjadi Anggota	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9
Muhlisin	Laki-laki	37	petani	4 tahun	3	2	3	3	3	2	3	4	3
Muholidun	Laki-laki	33	Wiraswasta	4 tahun	3	3	3	2	3	3	4	3	3
Mujani	Perempuan	49	Petani	4 tahun	2	3	2	3	3	3	4	3	3
Muslim	Laki-laki	46	Petani	3 tahun	3	2	3	3	3	3	2	3	3
Mutinatun	Perempuan	29	Ibu rumah tangga	2 tahun	4	4	4	4	3	3	4	4	4
Novi Yanto	Perempuan	32	Ibu rumah tangga	3 tahun	2	3	2	2	2	3	2	3	2
Nur lailiyah	Perempuan	40	petani	2 tahun	2	3	2	4	4	3	3	4	2
Nurhayati	Perempuan	44	petani	1 tahun	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Nurohman	Perempuan	45	Wiraswasta	4 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nusminah	Perempuan	40	petani	5 tahun	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Parin	Laki-laki	45	Petani	4 tahun	4	4	4	4	3	4	4	3	4
Parinem	Perempuan	48	petani	2 tahun	4	4	4	4	3	3	4	4	3
Pendi	Laki-laki	37	Wiraswasta	5 tahun	3	4	3	3	3	4	3	3	2
Puja fahrani	Perempuan	35	Ibu rumah tangga	3 tahun	2	2	2	3	2	2	2	2	3
Pusia	Perempuan	47	petani	5 tahun	3	4	4	4	3	4	4	4	4
Ramiem	Perempuan	47	petani	3 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Ratim	Perempuan	45	Ibu rumah tangga	3 tahun	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ribut Rianto	Laki-laki	40	petani	2 tahun	3	3	2	3	3	3	4	4	2
Ririn	Perempuan	35	Wiraswasta	3 tahun	3	3	4	2	4	4	4	2	3
Riska sarwenda	Perempuan	28	Ibu rumah tangga	3 tahun	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Ritmah Ratih	Perempuan	36	Ibu rumah tangga	3 tahun	3	2	3	3	3	3	4	3	2
Safrudi	Laki-laki	30	Petani	5 tahun	4	4	2	2	3	3	4	3	2
Sahal	Laki-laki	37	petani	1 tahun	3	3	3	3	3	3	4	3	4
Saiman	Laki-laki	48	Petani	4 tahun	2	3	2	4	2	3	3	2	2
Sarno	Laki-laki	47	Petani	4 tahun	2	2	2	3	2	2	2	3	2
Siti Faizah	Perempuan	32	Wiraswasta	4 tahun	4	4	4	4	4	3	4	4	3
Siti halizah	Perempuan	45	petani	3 tahun	3	4	4	4	4	4	3	4	3
Siti kosiah	Perempuan	40	petani	3 tahun	4	4	3	4	3	4	4	4	3
Siti milatun	Perempuan	31	Petani	1 tahun	4	3	4	4	3	4	4	4	4
Siti mukaromah	Perempuan	46	Guru	2 tahun	3	4	3	4	4	4	4	4	4
Siti mukminah	Perempuan	36	Ibu rumah tangga	4 tahun	3	2	3	3	3	4	4	3	2
Siti Sunarti	Perempuan	36	Ibu rumah tangga	5 tahun	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Solihin	Laki-laki	45	Petani	2 tahun	3	4	4	3	4	4	4	4	4
Sri surani	Perempuan	37	Ibu rumah tangga	2 tahun	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Srimulyani	Perempuan	33	Petani	4 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Suciani	Perempuan	42	Wiraswasta	5 tahun	4	4	4	4	4	3	4	4	3
Sudarwati	Perempuan	39	Petani	3 tahun	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Sugandi	Laki-laki	42	Petani	2 tahun	3	3	3	3	2	3	3	2	2

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Lama Menjadi Anggota	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9
Sukarni	Perempuan	45	Ibu rumah tangga	5 tahun	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Suki	Perempuan	45	Petani	3 tahun	3	2	3	3	2	2	4	4	2
Sulastri	Perempuan	36	Ibu rumah tangga	5 tahun	3	4	4	4	4	3	4	3	4
Supini	Perempuan	40	Wiraswasta	3 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Supri	Laki-laki	38	Petani	4 tahun	4	4	2	4	2	3	3	3	2
Suryanto	Laki-laki	43	Petani	6 tahun	3	3	4	2	3	2	4	4	4
Susiawati	Perempuan	48	Ibu rumah tangga	5 tahun	2	3	3	3	3	2	3	3	3
Sutrisno	Laki-laki	47	Wiraswasta	5 tahun	2	4	3	3	3	3	2	2	3
Tarmiyati	Perempuan	40	Petani	5 tahun	4	4	3	3	2	4	3	4	3
Tika	Perempuan	38	Ibu rumah tangga	2 tahun	4	4	4	3	4	3	4	4	4
Titin	Perempuan	30	Ibu rumah tangga	3 tahun	2	2	3	3	2	2	2	2	3
Triwinarno	Laki-laki	35	petani	4 tahun	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Turiman	Laki-laki	42	petani	4 tahun	3	3	2	3	3	4	4	3	4
Turiyem	Perempuan	42	Ibu rumah tangga	5 tahun	3	4	3	4	4	4	3	4	3
Turmono	Laki-laki	42	Petani	4 tahun	4	4	4	3	4	4	4	4	3
Ujang	Laki-laki	44	Wiraswasta	4 tahun	3	4	3	3	3	4	2	2	3
Wagiran	Laki-laki	43	petani	4 tahun	4	4	4	3	4	4	3	4	3
Wahyu hidayat	Laki-laki	30	Petani	2 tahun	2	3	3	3	4	3	4	4	4
Wahyudi putra	Laki-laki	36	Petani	5 tahun	3	4	3	3	3	3	2	3	4
Wasisto	Laki-laki	48	Wiraswasta	5 tahun	4	3	2	3	3	4	3	4	4
Watini	Perempuan	40	Ibu rumah tangga	5 tahun	3	4	4	3	3	3	3	3	4
Wiwin	Perempuan	35	Ibu rumah tangga	4 tahun	3	2	3	3	3	4	3	4	2
Wulandari	Perempuan	36	Wiraswasta	4 tahun	4	4	3	2	3	2	4	2	3
Yanto	Laki-laki	49	Wiraswasta	5 tahun	3	2	3	3	3	4	2	3	4
Yeni erfiana	Perempuan	34	Ibu rumah tangga	3 tahun	3	4	2	4	2	3	3	3	2

Hasil Jawaban Responden Variabel X

X1	X2	X3	X4	X5	Total
3	3	4	4	4	18
2	2	2	2	3	11
4	3	2	3	3	15
2	2	3	2	3	12
3	4	3	4	4	18
4	4	3	4	3	18
3	3	3	3	2	14
3	4	3	3	2	15
2	3	4	3	3	15
3	3	4	4	3	17
4	3	2	2	2	13
3	4	3	4	3	17
2	2	2	2	2	10
4	4	4	4	4	20
2	2	2	2	2	10
3	2	2	2	3	12
4	4	4	4	4	20
2	2	3	3	2	12
2	2	3	2	4	13
4	4	4	4	4	20
2	2	2	2	2	10
4	3	4	4	4	19
3	3	2	3	4	15
3	3	3	3	3	15
2	2	2	2	2	10
2	4	4	2	3	15
3	2	2	2	3	12
4	4	4	3	4	19
3	3	3	3	3	15
2	3	3	2	2	12
2	2	2	2	2	10
3	2	2	4	3	14
3	4	3	3	2	15
2	2	2	2	2	10
4	4	3	4	4	19
3	2	3	3	3	14
3	3	3	2	3	14
2	3	2	3	3	13
3	2	3	3	3	14
4	4	4	4	3	19
2	3	2	2	2	11
2	3	2	4	4	15
4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	3	19
3	4	3	3	3	16
2	2	2	3	2	11
3	4	4	4	3	18

X1	X2	X3	X4	X5	Total
4	4	4	4	4	20
2	2	2	2	2	10
3	3	2	3	3	14
3	3	4	2	4	16
3	3	4	4	4	18
3	2	3	3	3	14
4	4	2	2	3	15
3	3	3	3	3	15
2	3	2	4	2	13
2	2	2	3	2	11
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19
4	4	3	4	3	18
4	3	4	4	3	18
3	4	3	4	4	18
3	2	3	3	3	14
3	3	3	3	3	15
3	4	4	3	4	18
4	4	3	3	4	18
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	2	14
4	4	4	3	3	18
3	2	3	3	2	13
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	2	4	2	16
3	3	4	2	3	15
2	3	3	3	3	14
2	4	3	3	3	15
4	4	3	3	2	16
4	4	4	3	4	19
2	2	3	3	2	12
4	4	4	4	4	20
3	3	2	3	3	14
3	4	3	4	4	18
4	4	4	3	4	19
3	4	3	3	3	16
4	4	4	3	4	19
2	3	3	3	4	15
3	4	3	3	3	16
4	3	2	3	3	15
3	4	4	3	3	17
3	2	3	3	3	14
4	4	3	2	3	16
3	2	3	3	3	14
3	4	2	4	2	15

Hasil Jawaban Responden Variabel Y

Y1	Y2	Y3	Y4	Total
4	3	3	4	14
2	2	3	2	9
3	3	3	3	12
2	2	2	3	9
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
3	3	3	4	13
3	2	3	4	12
4	4	4	3	15
4	4	3	3	14
3	3	4	2	12
2	2	3	3	10
2	2	2	2	8
4	3	4	4	15
2	2	2	3	9
2	2	3	2	9
4	3	4	4	15
2	2	2	2	8
3	3	4	3	13
4	4	4	3	15
2	2	2	3	9
4	4	4	4	16
2	2	2	2	8
4	2	3	4	13
3	2	2	2	9
2	2	4	3	11
2	2	3	2	9
3	4	4	4	15
3	4	3	2	12
2	2	2	2	8
2	2	2	2	8
3	3	3	3	12
2	4	3	2	11
3	2	2	2	9
4	4	4	3	15
2	3	4	3	12
3	4	3	3	13
3	4	3	3	13

Y1	Y2	Y3	Y4	Total
3	2	3	3	11
3	4	4	4	15
3	2	3	2	10
3	3	4	2	12
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
3	4	4	3	14
4	3	3	2	12
2	2	2	3	9
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
2	2	2	2	8
3	4	4	2	13
4	4	2	3	13
4	4	4	4	16
3	4	3	2	12
3	4	3	2	12
3	4	3	4	14
3	3	2	2	10
2	2	3	2	9
3	4	4	3	14
4	3	4	3	14
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	3	2	13
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
4	4	3	4	15
3	3	2	2	10
4	4	4	4	16
2	4	4	2	12
3	4	3	4	14
4	4	4	4	16
3	3	3	2	11

Y1	Y2	Y3	Y4	Total
2	4	4	4	14
2	3	3	3	11
3	2	2	3	10
4	3	4	3	14
3	4	4	4	15
2	2	2	3	9
4	3	4	4	15
4	4	3	4	15
4	3	4	3	14
4	4	4	3	15
4	2	2	3	11
4	3	4	3	14
3	4	4	4	15
3	2	3	4	12
4	3	4	4	15
3	3	3	4	13
4	3	4	2	13
2	4	2	3	11
4	2	3	4	13
3	3	3	2	11

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL PELAYANAN (X)

Correlations							
		P01	P02	P03	P04	P05	Total
P01	Pearson Correlation	1	,628**	,485**	,485**	,469**	,781**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P02	Pearson Correlation	,628**	1	,559**	,537**	,481**	,824**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P03	Pearson Correlation	,485**	,559**	1	,469**	,610**	,798**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P04	Pearson Correlation	,485**	,537**	,469**	1	,469**	,750**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98
P05	Pearson Correlation	,469**	,481**	,610**	,469**	1	,769**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	98	98	98	98	98	98
Total	Pearson Correlation	,781**	,824**	,798**	,750**	,769**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98	98
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN (Y)

Correlations						
		P01	P02	P03	P04	Total
P01	Pearson Correlation	1	,517**	,519**	,509**	,805**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98
P02	Pearson Correlation	,517**	1	,593**	,384**	,798**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98
P03	Pearson Correlation	,519**	,593**	1	,450**	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	98	98	98	98	98
P04	Pearson Correlation	,509**	,384**	,450**	1	,743**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	98	98	98	98	98
Total	Pearson Correlation	,805**	,798**	,807**	,743**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						



TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LAYANAN LEMBAGA KEUANGAN STUDI PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM EMBUN PAGI SEJAHTERA DI BANDAR SARI PADANG RATU LAMPUNG TENGAH

Perkenalkan, saya Elis Yalil Yanti Citra sedang melaksanakan penelitian sebagai bagian dari kegiatan akademik. Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini.

Kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan. Seluruh data dan jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Oleh karena itu, diharapkan Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban secara jujur, objektif, dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Partisipasi dan kontribusi yang diberikan sangat berarti bagi kelancaran dan keberhasilan penelitian ini.

Atas waktu, perhatian, dan kesediaannya dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

niaastika011@gmail.com [Ganti Akun](#)

Tidak dibagikan

*** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

Nama *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki-Laki
☐ Perempuan

Uusia *

Jawaban Anda

Pekerjaan *

Jawaban Anda

Lama Jadi Anggota *

Jawaban Anda

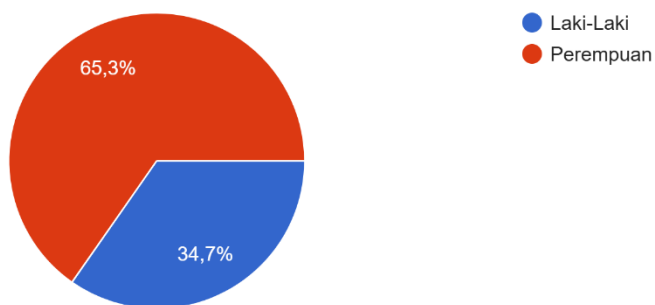
Berikutnya

Kosongkan formulir

Identitas Anggota Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera

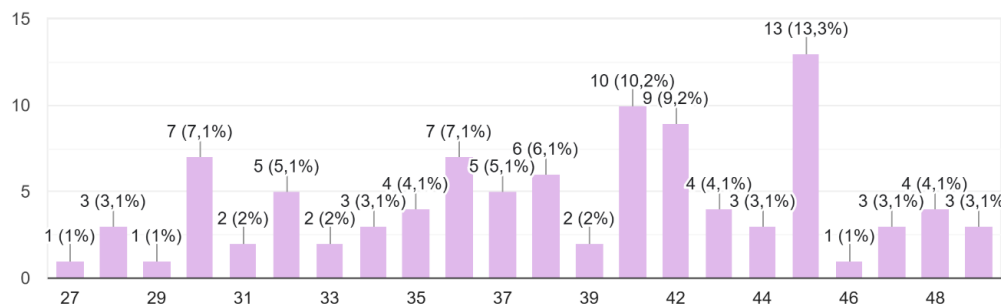
Jenis Kelamin

98 jawaban



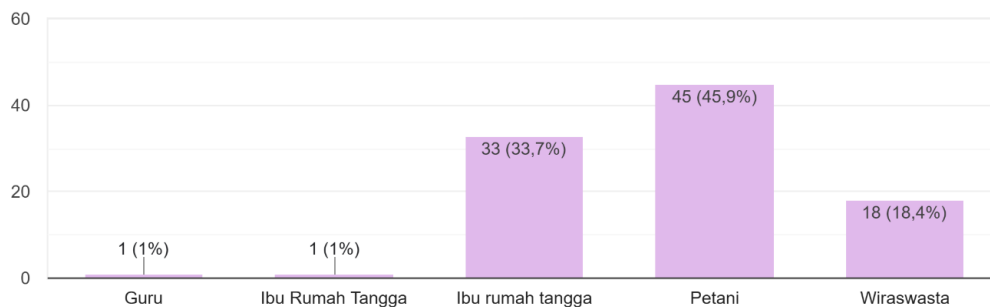
Usia

98 jawaban



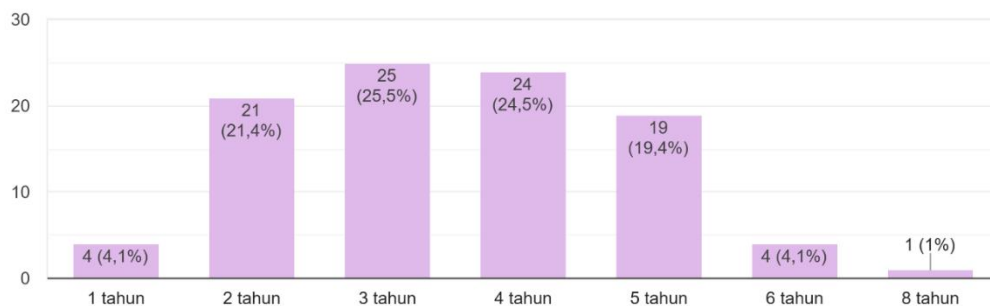
Pekerjaan

98 jawaban



Lama Jadi Anggota

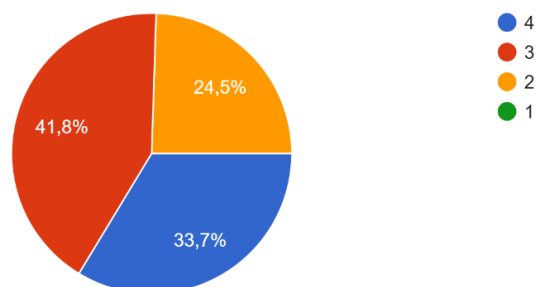
98 jawaban



Pernyataan kuesioner Variabel Pelayanan (X)

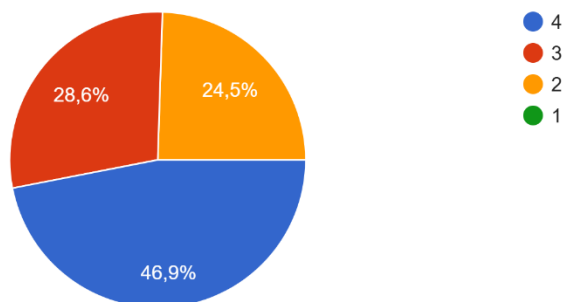
1. Petugas koperasi berpenampilan rapi, bersih, dan profesional menggunakan pakian sesuai seragam kerja

98 jawaban

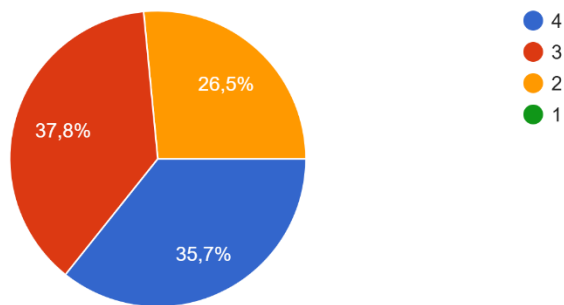


2. Petugas memberikan pelayanan dengan segera, akurat, memuaskan dan tepat waktu

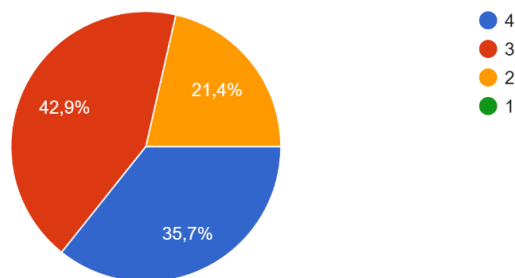
98 jawaban



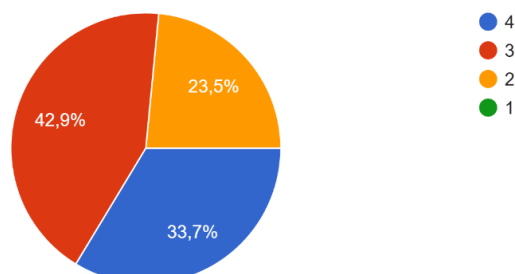
3. Petugas koperasi cepat dan siap dalam melayani dan menangani transaksi anggota
98 jawaban



4. Petugas koperasi memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan serta data dan informasi dijaga dengan baik
98 jawaban



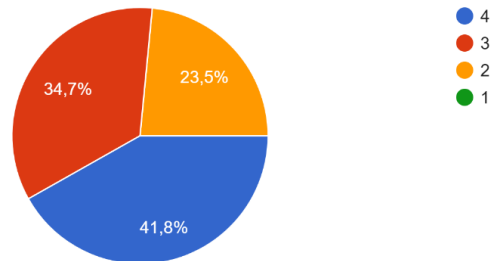
5. Petugas koperasi memahami kebutuhan anggota dengan baik serta memberikan kemudahan anggota untuk menghubungi petugas koperasi
98 jawaban



Pernyataan Kuesioner Variabel Kepuasan (Y)

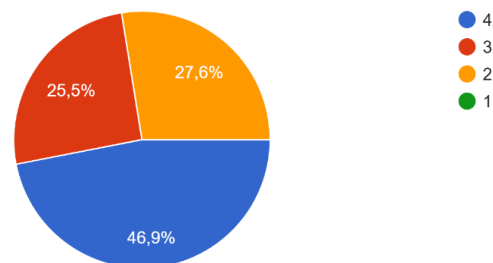
6. Pelayanan dan fasilitas yang diberikan koperasi sesuai dengan harapan anggota

98 jawaban



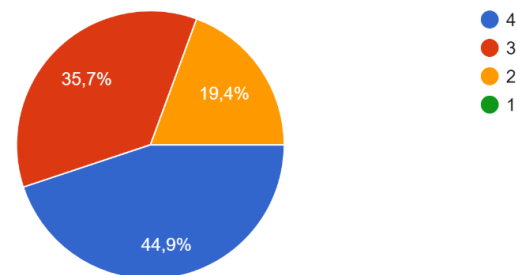
7. Saya merasa puas dan berminat untuk menggunakan layanan ini kembali dimasa mendatang

98 jawaban



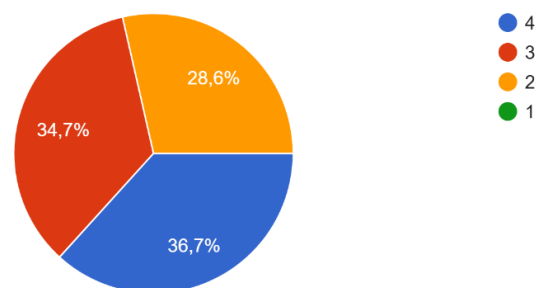
8. Saya merasa puas bersedia merekomendasikan koperasi ini kepada teman dan keluarga

98 jawaban



9. Secara keseluruhan, saya merasa puas terhadap yanan yang diberikan petugas koperasi

98 jawaban





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

JURAI SIWO LAMPUNG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki.Hajar Dewantara No. 118. Iringmulyo 15A Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 47297, Fax (0725) 47296 Website: www.uinjusila.ac.id

E-mail: humas@uinjusila.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Elis Yalil Yanti Citra
NPM : 2203021008

Fakultas/Prodi : FEBI/PBS
Semester/TA : VIII/ 2026

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		Out line, pada poin + koforasi tambahkan ke prosk. nya apa saja - ? 1. kuisisioner cek buku induk. u/ diorganisir pisan analisa. 1. koforasi cek kuantitas !	

Dosen Pembimbing

Eddy Puji Lestari, M.E., Sy
NIP. 198106132025212002

Mahasiswa Ybs,

Elis Yalil Yanti Citra
NPM. 2203021008



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki.Hajar Dewantara No. 118. Iringmulyo 15A Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

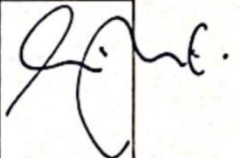
Telp. (0725) 47297, Fax (0725) 47296 Website: www.uinjusila.ac.id

E-mail: humas@uinjusila.ac.id

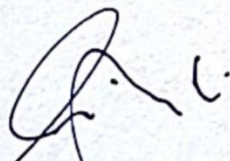
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Elis Yalil Yanti Citra
NPM : 2203021008

Fakultas/Prodi : FEBI/PBS
Semester/TA : VIII/ 2026

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		Acc No & 04 line.	

Dosen Pembimbing



Enny Puji Lestari, M.E., Sy
NIP. 198106132025212002

Mahasiswa Ybs,



Elis Yalil Yanti Citra
NPM. 2203021008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki Hajar Dewantara No. 118, Iringmulyo 15A Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 47297, Fax (0725) 47296 Website: www.uinjusila.ac.id

E-mail: humas@uinjusila.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

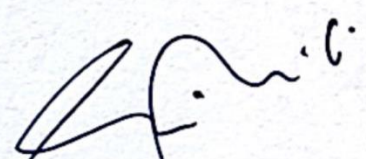
Nama : Elis Yalil Yanti Citra
NPM : 2203021008

Fakultas/Prodi : FEBI/PBS
Semester/TA : VIII/ 2026

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 2 / 2026 6	-> Tambahkan data jawaban Responden per variabel. -> Lampirkan datanya dan dijelaskan	Ji.
	8 / 2026. 6	2. Bab IV seuaikan dengan rumusan masalah. 1.	Ji.

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,


Enny Puji Lestari, M.E., Sy
NIP. 198106132025212002


Elis Yalil Yanti Citra
NPM. 2203021008



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**

JURAI SIWO LAMPUNG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki.Hajar Dewantara No. 118. Iringmulyo 15A Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 47297, Fax (0725) 47296 Website: www.uinjusila.ac.id

E-mail: humas@uinjusila.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Elis Yalil Yanti Citra
NPM : 2203021008

Fakultas/Prodi : FEBI/PBS
Semester/TA : VIII/ 2026

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	10/2026 06	- Adu Bab IV & V. - lanjutkan ke proses selanjutnya.	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Enny Puji Lestari, M.E., Sy
NIP. 198106132025212002

Elis Yalil Yanti Citra
NPM. 2203021008

DOKUMENTASI



Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera Cabang Karang Anyar

Selagai Lingga Lampung Tengah



**Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera Pusat Bandar Sari Padang
Ratu Lampung Tengah**



Wawancara dengan Ibu Sulastri sebagai salah satu Anggota Koperasi Simpan
Pinjam Embun Pagi Sejahtera di Bandar Sari Padang Ratu Lampung Tengah



Wawancara dengan Ibu Tarmiyati sebagai salah satu Anggota Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera di Karang Anyar Selagai Lingga Lampung Tengah



Wawancara dengan Ibu Tika sebagai salah satu Anggota Koperasi Simpan Pinjam Embun Pagi Sejahtera di Karang Anyar Selagai Lingga Lampung Tengah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama lengkap ELIS YALIL YANTI CITRA lahir di Gedung Ratu pada tanggal 08 November 2003. Peneliti merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, putri dari pasangan Bapak Supriyanto dan Ibu Purwanti. Peneliti memiliki dua adik bernama Ellil Yanti Noviarta dan Hanesa Novita Putri.

Pendidikan dasar ditempuh peneliti di SDN 1 Gedung Ratu kecamatan Anak Ratu Aji Kabupaten Lampung Tengah dan berhasil diselesaikan pada tahun 2016. Setelah itu, peneliti melanjutkan pendidikan ke jenjang menengah pertama di SMP N 1 Anak Ratu Aji Lampung Tengah dan berhasil menyelesaikan pada tahun 2019. Kemudian, peneliti melanjutkan pendidikan menengah kejuruan di SMK N 1 Abung Selatan Lampung Utara dan berhasil menamatkannya menjadi ada tahun 2022. Selanjutnya, yaitu ada tahun 2022 peneliti melanjutkan peneliti pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di UIN JURAI SIWO LAMPUNG, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah, dimulai sejak semester pertama pada Tahun 2022/2023