



**PENGARUH CITRA KOPERASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
KOPERASI**

**(Studi Pada Anggota Koperasi Wanita Srikandi di Pasrepan, Desa
Purwoasri, Kecamatan Singosari)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

FADHILA NUR KHALIZA

NPM 21901092060



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
MALANG**

2023

RINGKASAN

Fadhila Nur Khaliza, 2023, **Pengaruh Kepuasan anggota Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan anggota (Studi Pada Anggota Koperasi Wanita Srikandi di Pasrepan, Desa Purwoasri, Kecamatan Singosari)**, Dosen Pembimbing I: Dra. Sri Nuringwahyu, M.Si, Dosen Pembimbing II: Karina Utami Anastuti, S.AB., M.AB.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan anggota. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu anggota Koperasi Wanita Srikandi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra koperasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan anggota (Y) Koperasi Wanita Srikandi. Hasil uji F menunjukkan terdapat pengaruh antara variabel *independen* citra koperasi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap variabel *independen* kepuasan anggota. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai adjusted R square sebesar 0,976, yang berarti seluruh variabel bebas yaitu citra koperasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) memiliki kontribusi secara bersamaan sebesar 97,6% terhadap variabel kepuasan anggota (Y). Sedangkan sisa nilai sebesar 2,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Citra Koperasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota



SUMMARY

Fadhila Nur Khaliza, 2023, **The Effect of Cooperative Member Satisfaction and Service Quality on Member Satisfaction (Study on Members of the Srikandi Women's Cooperative in Pasrepan, Purwoasri Village, Singosari District)**, Supervisor I: Dra. Sri Nuringwahyu, M.Si, Supervisor II: Karina Utami Anastuti, S.AB., M.AB.

This study aims to find out and analyze whether the variables of cooperative image and service quality have a partial or simultaneous effect on member satisfaction. The type of research used is quantitative. Data collection techniques used are observation, interviews, questionnaires. The population in this study are members of the Srikandi Women's Cooperative.

The results of this study indicate that the variable image of the cooperative (X1) and service quality (X2) have an effect on member satisfaction (Y) of the Srikandi Women's Cooperative. The results of the F test show that there is an influence between the cooperative independent image variable and service quality simultaneously on the independent member satisfaction variable. The results of the coefficient of determination show that the value of the adjusted R square is 0.976, which means that all independent variables, namely cooperative image (X1) and service quality (X2) have a concurrent contribution of 97.6% to the member satisfaction variable (Y). while the residual value of 2.4% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: Cooperative Image, Service Quality, Member Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, perekonomian dan keuangan memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Peningkatan kesadaran akan pentingnya pengelolaan keuangan yang baik mendorong masyarakat untuk mencari alternatif yang dapat memenuhi kebutuhan ekonomi mereka. Koperasi memiliki potensi untuk mengurangi kesenjangan sosial dalam masyarakat. Juga memiliki prinsip kebersamaan dan keadilan, memberikan akses dan kesempatan yang lebih adil bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan ekonomi. Sehingga membantu mengurangi kesenjangan ekonomi antara individu dan kelompok, serta memberikan kesempatan kepada masyarakat yang mungkin terpinggirkan untuk meningkatkan kondisi mereka.

Dikutip dari Yunita (2017), Komite Ekonomi dan Industri Nasional (KEIN) memberikan dukungan penuh kepada pemerintah untuk mengembangkan koperasi sebagai bagian penting dari solusi mengatasi kesenjangan ekonomi masyarakat. Koperasi seharusnya menjadi wujud komitmen pemerintah dalam mendorong keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, seperti bunyi pasal pada Pancasila. Koperasi sendiri menjadi soko guru perekonomian bukan hanya dikukuhkan, tetapi juga diimplementasikan.

Menurut Moh. Hatta (dalam Sari, 2019:7) Koperasi adalah usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan tolong menolong. Semangat tolong menolong tersebut didorong oleh keinginan memberi jasa kepada kawan berdasarkan seorang buat semua dan semua buat seorang. Dengan semangat tolong menolong, koperasi juga memberikan kesempatan bagi masyarakat yang terkena PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) dari dampak yang terjadi saat Pandemi Covid-19. Koperasi menjadi Alternatif yang menarik bagi masyarakat untuk peluang ekonomi baru.

Dikutip dari Sofia (2020), ditengah pandemi koperasi diberdayakan secara konsisten, koperasi bisa menjadi angin segar dan solusi untuk menciptakan pertumbuhan ekonomi yang berkeadilan. Kesenjangan sosial ekonomi, kerusakan lingkungan akibat otomotif eksploitasi untuk semata profit, dan kesenjangan dalam bisnis keseharian dapat segera diakhiri dengan model usaha koperasi. Koperasi adalah praktik paling nyata demokrasi dapat bekerja dalam ruang hidup keseharian. Terbukti dalam setiap krisis ekonomi yang terjadi di negara-negara yang kuat justru mampu berfungsi sebagai rompi pengaman masyarakat ketika korporasi swasta kapitalis tumbang.

Dengan itu citra koperasi yang positif, seperti reputasi yang baik, kepercayaan masyarakat dan transparansi dalam operasi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap koperasi. Menurut Indrasari (2019:94) citra adalah persepsi konsumen tentang kualitas yang berkaitan dengan merek atau perusahaan. Citra perusahaan didefinisikan sebagai persepsi tentang sebuah organisasi yang terefleksi dalam ingatan pelanggan.

Dikutip dari Limanseto (2022), KEK Singhasari saat ini telah resmi beroperasi sebagai Kawasan Ekonomi Khusus. Pendirian KEK Singhasari ditujukan untuk memberikan nilai tambahan terhadap penguasaan teknologi dan SDM serta didesain dengan pendekatan wisata dan budaya. Selain itu, KEK Singhasari juga disiapkan sebagai pusat Pendidikan kelas dunia serta jantung ekonomi kreatif dan digital. KEK Singhasari dapat memanfaatkan fasilitas khusus di bidang ketenagakerjaan, pertahanan, keimigrasian, kemudahan lingkungan hidup, serta dukungan infrastruktur yang terintegrasi. Dengan memanfaatkan fasilitas dan kemudahan yang ada mampu mengoptimalkan kegiatan berusaha para pelaku usaha di KEK Singhasari.

Selain itu, dengan adanya fasilitas khusus di bidang ketenagakerjaan dan dukungan infrastruktur terintegrasi, KEK Singhasari menciptakan lingkungan yang mendukung

pelaku usaha, termasuk perempuan yang ingin terlibat dalam berbagai sektor. Kemudahan lingkungan hidup juga berkontribusi pada pemberdayaan wanita, memungkinkan mereka untuk berpartisipasi dalam berbagai aspek bisnis dan ekonomi. Oleh karena itu, KEK Singhasari tidak hanya berpotensi menciptakan lapangan pekerjaan baru, tetapi juga mendorong pemberdayaan ekonomi wanita melalui pendekatan inklusif dan infrastruktur yang mendukung.

Adapun menurut Purnomo (2010), Pemerintah Kabupaten Malang menyiapkan lahan kosong seluas 293 hektare di Kecamatan Singosari untuk dijadikan kawasan industri. Kawasan industri baru itu diharapkan dapat bersaing dengan industri lain di Jawa Timur, seperti Ngoro Industrial Park di Jombang dan Surabaya Industrial Estate Rungkut di Surabaya. Selain karena posisinya yang strategis, Singosari dipilih karena masih memiliki lahan-lahan kosong yang luas ditambah kemudahan transportasi angkutan barang dan manusia, seperti dekat dengan Pangkalan Udara Abdulrachman Saleh dan stasiun kereta api. Jika rencana itu berjalan jadi nyata, maka diharapkan ada ribuan tenaga kerja yang terserap sehingga jumlah pengangguran di Kabupaten Malang berkurang.

Koperasi juga memiliki potensi untuk menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar. Koperasi biasanya melibatkan anggotanya dalam berbagai aktivitas, termasuk produksi, distribusi, dan layanan. Dengan melibatkan banyak tenaga kerja, koperasi dapat memberikan kesempatan kerja yang lebih luas dan membantu mengurangi angka pengangguran dalam masyarakat koperasi juga dapat memperbaiki kualitas pelayanannya dengan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan anggota, meningkatkan efisiensi operasional, dan meningkatkan aksesibilitas terhadap layanan yang dibutuhkan oleh anggota.

Dikutip dari Jayani (2021), Kementerian koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) mencatat, tenaga kerja UMKM sebanyak 119,6 juta orang pada 2019. Jumlah tersebut

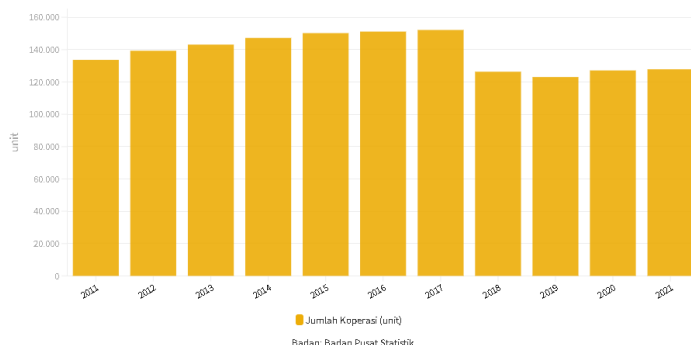
meningkat 2,21% dibandingkan pada tahun sebelumnya yang sebanyak 117 juta orang. Angka ini setara dengan 96,92% dari total tenaga kerja di Indonesia, sementara sisanya sebanyak 3,08% berasal dari usaha besar. Adapun menurut Tjiptono (2000:54), kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Dari adanya citra koperasi yang positif dan kualitas pelayanan yang baik, anggota koperasi akan merasa dihargai, didukung dan mendapatkan manfaat yang signifikan dari keterlibatan mereka dalam koperasi. Kepuasan anggota koperasi yang tinggi akan mendorong partisipasi yang lebih aktif, kepercayaan yang lebih kuat, dan dukungan yang berkelanjutan terhadap koperasi, sehingga dapat meningkatkan keuntungan yang berkelanjutan untuk koperasi.

Dikutip dari Widi (2022), Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat jumlah koperasi aktif di Indonesia mencapai 127.846 unit pada 2021. Jumlah itu meningkat 0,56% dibandingkan pada tahun sebelumnya sebanyak 127.124 unit. Jumlah koperasi aktif paling banyak di Jawa Timur, yakni 22.845 unit. Jawa Barat dan Jawa Tengah menempati posisi selanjutnya dengan jumlah koperasi aktif masing-masing sebanyak 15.621 unit dan 10.270 unit.

DataIndonesia.id

Jumlah Koperasi Aktif Indonesia
(2011-2021)



Gambar 1. Data Jumlah Koperasi Aktif Indonesia

Sumber : DataIndonesia.id

Koperasi Wanita Srikandi di Pasrepan, Kecamatan Singosari sebuah koperasi simpan pinjam yang sudah berdiri sejak tahun 2010. Kehadiran koperasi ini sangat bermanfaat bagi para anggotanya karena Kopwan Srikandi sangat menolong dalam urusan simpan meminjam uang baik dalam jangka waktu pendek maupun waktu jangka Panjang. Koperasi ini pada dasarnya hanya melayani kebutuhan anggotanya sehingga tercapai kepuasan anggota.

Keistimewaan dari koperasi ini bertujuan memberdayakan perempuan, memberdayakan yang dimaksud adalah dapat memenuhi kebutuhan hidup kaum perempuan dan menjadi wadah dalam pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas kaum perempuan. Berikut ini adalah data perbandingan jumlah perempuan

Tabel 1 Perbandingan Data Jumlah Perempuan

No	Nama Desa	Jumlah Perempuan
1	Klampok	2613
2	Lang-Lang	2515
3	Losari	2587

Sumber: Kecamatan Singosari, 2023

Keunggulan yang dimiliki oleh Desa Purwoasri terletak pada jumlah penduduk yang besar, memberikan potensi yang kuat bagi Koperasi Wanita Srikandi untuk melaksanakan program pemberdayaan perempuan. Terlebih lagi, keberadaan Desa Purwoasri sebagai Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) memberikan peluang lebih besar dalam menggerakkan berbagai inisiatif pemberdayaan. Selain itu, desa ini juga memiliki daya tarik wisata dengan adanya destinasi seperti Pasar Kawuloh dan Eco Bike, yang dapat memberikan dampak positif pada pertumbuhan ekonomi lokal serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya partisipasi perempuan dalam pengembangan wilayah. Namun saat peneliti melakukan

observasi, peneliti menemukan jumlah berkurangnya anggota koperasi yang secara drastis berikut data anggota Koperasi Wanita Srikandi :



Gambar 2. Data Anggota Kopwan Srikandi

Sumber : Data diolah peneliti dan didapatkan dari Ketua Koperasi (2023)

Berdasarkan grafik jumlah Anggota Kopwan Srikandi diatas dapat dilihat bahwa jumlah anggota tidak stabil, karena mengalami penurunan lalu mengalami kenaikan yang sedikit. Seperti tahun 2018 ke tahun 2019-2020 koperasi mengalami jumlah penurunan anggota yang drastis. Kemungkinan salah satu faktor yang menyebabkan penurunan jumlah anggota Koperasi Wanita Srikandi adalah kualitas pelayanan yang kurang, seperti ketidakmampuan pengurus dalam mencairkan pinjaman sesuai dengan harapan anggota. Kepercayaan anggota terhadap kemampuan koperasi dalam memenuhi kebutuhan finansial mereka terkikis oleh ketidakmampuan ini. Akibat buruknya pelayanan yang dihadapi anggota, citra Koperasi Wanita Srikandi pun ikut terkena dampak negatif di mata masyarakat luas.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Jayananda dkk. (2022) yang berjudul “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan”. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan anggota. Apabila citra koperasi dan kualitas pelayanan berjalan dengan baik sehingga kepuasan anggota akan terpenuhi. Akan tetapi juga terdapat penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa perlu memberikan pelatihan kerja kepada para pegawainya agar dapat mengembangkan skill karyawan seperti penelitian yang dilakukan Purnamasari dkk (2023) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Loyalitas melalui kepuasan Anggota Koperasi sebagai Variabel Mediasi”. Hasil penelitian tersebut menyatakan kualitas pelayanan dan citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas baik secara langsung ataupun dimediasi oleh kepuasan anggota. Dan juga dengan adanya skill pegawai bisa lebih cekatan dan meningkatkan hasil kerjanya, dan mampu membuat para anggota percaya dengan kualitas dari KSU Sedana Masari.

Berdasarkan penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa citra perusahaan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi. Apabila citra dan kualitas pelayanan dijaga dengan baik, maka tingkat kepuasan anggota dapat terpenuhi. Namun, ada juga penelitian yang menunjukkan bahwa memberikan pelatihan kepada pegawai dapat meningkatkan skill karyawan, serta kualitas pelayanan dan citra koperasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota, baik secara langsung maupun melalui kepuasan anggota sebagai variabel mediasi. Adanya skill pegawai yang lebih cekatan juga dapat membangun kepercayaan anggota terhadap kualitas dari koperasi. Penelitian ini memiliki 2 variabel yaitu citra koperasi, kualitas pelayanan. Lokasi penelitian ini berada di Koperasi Wanita Srikandi di Pasrepan, Kecamatan Singosari.

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberi masukan bagi Koperasi Wanita Srikandi dalam meningkatkan citra koperasi dan kualitas pelayanan guna memberikan kepuasan pada anggota koperasi. Karena citra koperasi dan kualitas pelayanan

yang baik akan meningkatkan kepuasan anggota merasa dan menarik masyarakat dalam bergabung menjadi anggota, sehingga akan memberikan dampak pada perkembangan Koperasi Wanita Srikandi.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai Koperasi Srikandi di Pasrepan, Desa Purwoasri, Kecamatan Singosari telah memberikan pelayanan yang sesuai harapan, maka perlu dilakukan evaluasi dari anggotanya. Oleh karena itu, mengingat citra koperasi dan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan anggota, maka perlu diteliti lebih dalam membantu koperasi menonjol dari persaingan. Karena peningkatan kepuasan anggota akan berdampak pada perkembangan koperasi. Oleh karena itu peneliti memilih judul.

“Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Srikandi di Pasrepan, Desa Purwoasri, Kecamatan Singosari”

B. Rumusan Masalah

1. Apakah citra koperasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota KOPWAN Srikandi di Pasrepan, Desa Purwoasri, Kecamatan Singosari ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota KOPWAN Srikandi di Pasrepan, Desa Purwoasri, Kecamatan Singosari ?
3. Apakah citra koperasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota KOPWAN Srikandi di Pasrepan, Desa Purwoasri, Kecamatan Singosari ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah variable citra koperasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota KOPWAN Srikandi di Pasrepan, Desa Purwoasri, Kecamatan Singosari.

2. Untuk mengetahui apakah variable kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota KOPWAN Srikandi di Pasrepan, Desa Purwoasri, Kecamatan Singosari.
3. Untuk mengetahui apakah variable citra koperasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota KOPWAN Srikandi di Pasrepan, Desa Purwoasri, Kecamatan Singosari.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan literatur dan memberikan input dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu manajemen pemasaran khususnya dalam citra, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

- a. Manfaat Bagi Instansi

Semoga penelitian ini dapat dijadikan masukan atau informasi bagi pihak instansi mengenai bagaimana pemasaran yang lebih baik serta penyelesaian masalah mengenai hubungan antara anggota dengan Koperasi Wanita Srikandi.

- b. Manfaat Bagi Universitas

Semoga peneliti dapat memberikan kontribusi, gambaran dan bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya mengenai pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Wanita Srikandi di Pasrepan, Desa Purwoasri, Kecamatan Singosari.

- c. Manfaat Bagi Peneliti

Semoga penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas untuk peneliti dapat memahami maksud dan tujuan mengenai pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Wanita Srikandi di Pasrepan, Desa Purwoasri, Kecamatan Singosari.

E. Sistematika Pembahasan

Dalam sistematika penulisan ini terdapat pembahasan yang tersusun dalam beberapa kelompok sehingga mempermudah dalam memahami maksud dan tujuan penulisan. Sistematika penulisan laporan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti akan membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan. selain itu membahas tentang latar belakang citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti akan memaparkan hasil penelitian terdahulu sebagai bahan pendukung penelitian, teori-teori yang diambil dari buku maupun jurnal yang berkaitan dengan penelitian, diantaranya seperti teori tentang Koperasi, Citra, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini peneliti menguraikan tentang metode yang digunakan dalam penelitian, diantaranya adalah jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukurannya, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini peneliti memaparkan tentang hasil dan pembahasan penelitian tentang pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Koperasi Wanita Srikandi.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini peneliti memberikan kesimpulan dari pembahasan-pembahasan yang telah dibahas di bab-bab sebelumnya dan juga memberikan saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Wanita Srikandi yang berolokasi di Pasrepan, Desa Purwoasri, Kecamatan Singosari. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan telah dilakukan pengujian terhadap permasalahan maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Citra koperasi (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota (Y) Koperasi Wanita Srikandi. Semakin baik citra koperasi maka akan semakin puas anggota Koperasi Wanita Srikandi.
2. Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota (Y) Koperasi Wanita Srikandi. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pengurus koperasi maka akan meningkatkan kepuasan anggota koperasi.
3. Citra koperasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Wanita Srikandi.
4. Potensi lahan di Pasrepan dan KEK Singosari memberikan koperasi peluang untuk mengembangkan usaha dan layanan. Pelatihan keterampilan dan program khusus bagi anggota dapat meningkatkan pendapatan, menciptakan lapangan pekerjaan, dan meningkatkan kepuasan anggota koperasi. Kualitas pelayanan yang baik juga berperan

penting dalam memuaskan anggota dan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi.

5. Koperasi perlu meningkatkan citranya agar anggota lebih puas, sambil menyadari bahwa ada hubungan antara tingkat kesenjangan sosial yang mempengaruhi pandangan dan kepuasan anggota. Koperasi dapat berperan dalam mengurangi kesenjangan sosial dengan menyediakan peluang usaha dan program inklusif bagi anggota dari latar belakang sosial dan ekonomi yang berbeda.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam proses penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa keterbatasan yang dialami sehingga dapat menjadi pertimbangan untuk penelitian selanjutnya. Berikut keterbatasan yang dialami oleh peneliti:

1. Proses pengambilan data melalui kuesioner di *google form*, informasi yang diberikan responden terkadang tidak menunjukkan keadaan yang sebenarnya sehingga kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan data yang dikumpulkan melalui kuesioner.
2. Ukuran pengambilan sampel yang terbatas.

C. Saran

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya penelitian menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait atas penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan citra koperasi pada Koperasi Wanita Srikandi seperti menawarkan program keanggotaan

yang menarik, promosi yang tepat, komunikasi yang efektif agar dapat membantu memperbaiki citra koperasi.

2. Memberikan pelatihan dan pengembangan untuk petugas Koperasi Wanita Srikandi agar pengurus koperasi memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada anggota.
3. Pengurus Koperasi Wanita Srikandi perlu fokus pada peningkatan kualitas pelayanan agar anggota merasa lebih puas dan terikat dengan koperasi, dengan memberikan pelayanan yang ramah, efisien dan berkualitas.
4. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan bahan pertimbangan penelitian selanjutnya khususnya pada penelitian yang sama. Peneliti mengharapkan agar hasil penelitian selanjutnya untuk menggunakan variabel lain yang lebih banyak lagi untuk lebih mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan anggota. Peneliti menyadari dalam penelitian ini masih banyak kekurangan sehingga perlu adanya penelitian selanjutnya yang lebih mendalam.



DAFTAR PUSTAKA

- Firmansyah, SE., MM., D. (2019). *Pemasaran Produk Dan Merek (Planing & Strayegy)*. CV. Penerbit Qiara Media .
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktual Konsep dan Aplikasi Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Gunawan, D. (2016). *Manajemen Pemasaran Lanjutan* . Bogor: IPB Press.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Jayani, D. H. (2021, 08 12). *96,92% Tenaga Kerja Berasal dari UMKM*. Retrieved from [databoks: https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/08/12/9692-tenaga-kerja-berasal-dari-umkm](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/08/12/9692-tenaga-kerja-berasal-dari-umkm)
- Jayananda, W. (2022). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. *Bisma : Jurnal Manajemen*, 10.
- Kotler , P., & Armstong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* . Jakarta: Penerbitan Erlangga.
- Kotler , P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga .
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Prectice-Hall Inc.
- Limanseto, H. (2022, November 22). *Resmi Beroperasi, KEK Singhasari Siap Gaet Penyelenggara Pendidikan Kelas Dunia Serta Menjadi Jantung Ekonomi Kreatif dan Digital*. Retrieved from KEMENTRIAN KOORDINATOR BIDANG PEREKONOMIAN REPUBLIK INDONESIA: <https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/4745/resmi-beroperasi-kek-singhasari-siap-gaet-penyelenggara-pendidikan-kelas-dunia-serta-menjadi-jantung-ekonomi-kreatif-dan-digital>
- Melati. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Sleman: Deepublish.

- Nursiva, R. T. (2021). The Effect Of Service Quality On Member Satisfaction Mediated By Cooperative Image. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Perkantoran Dan Akuntansi*, 18.
- Pemerintah Indonesia . (n.d.). *Undang-Undang RI Tahun 1992 Tentang koperasi*.
- Purnamasari, N. G. (2023). Pengaruh kualitas Pelayanan dan Citra koperasi terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Anggota Koperasi sebagai Variabel Mediasi. *Widya Amrita: Jurnal Managemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 8.
- Purnomo, A. (2010, 01 29). *tempo.co BICARA FAKTA*. Retrieved from nasional.tempoco: <https://nasional.tempoco/read/222236/pemerintah-kabupaten-malang-siapkan-293-hektare-untuk-kawasan-industri>
- Putri, N. T. (2018). *Manajemen Kualitas Terpadu (Konsep, Alat & Teknik, Aplikasi)*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Sari , K. (2019). *Mengenal Koperasi*. Klaten: Cempaka Putih.
- Sattar . (2018). *Buku Ajar Ekonomi Koperasi* . Sleman: Deepublish Publisher.
- Sinambela , L. P., & Chotim , E. E. (2019). *Statistika Sosial*. Depok: Rajawali Press.
- Soemirat, S., & Ardianto, E. (2017). *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sofia, H. (2020, 10 26). *Solusi Dari Koperasi Di Tengah Pandemi*. Retrieved from Antara News: <https://www.antaraneews.com/berita/1804221/solusi-dari-koperasi-di-tengah-pandemi>
- Sugiyono . (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer* . Yogyakarta: ANDI.
- Utami, N. E., & Puja, I. S. (2021). Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar. *Jurnal Widya Amrita*, 1.
- Widi, S. (2022, 07 12). *Ada 127.846 Koperasi Aktif di Indonesia pada 2021* . Retrieved from DataIndonesia.id: <https://dataindonesia.id/bursa-keuangan/detail/ada-127846-koperasi-aktif-di-indonesia-pada-2021>



Yulisetiari, D. (2019). The Effect Of Price, Service Quality, Customer Value, And Brand Image On Customers, Satisfaction Of Telkomsel Cellular Operators In Esat Java Indonesia. *International Journal Of Scientific & Technology Researc* , 8.

Yunita, N. W. (2017, 07 15). *KEIN : Koperasi Jadi Solusi Masalah Ketimpangan* . Retrieved from Detik Finance: <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3561097/kein-koperasi-jadi-solusi-masalah-ketimpangan>

