

## Analisis Kualitas Pelayanan pada KSP Balo'ta Cabang Sesean Kabupaten Toraja Utara

Jelita Pademme<sup>1</sup>, Isak Pasulu<sup>2</sup>, Jens Batara Marewa<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Kristen Indonesia Toraja

E-mail: [Jpademme@gmail.com](mailto:Jpademme@gmail.com)<sup>1</sup>

---

### Article History:

Received: 26 Juli 2024

Revised: 20 Agustus 2024

Accepted: 26 Agustus 2024

**Keywords:** *Koperasi, Simpan Pinjam, Pelayanan*

**Abstract:** *Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta adalah koperasi yang menyediakan layanan simpan pinjam kepada anggotanya .koperasi ini mulai beroperasi sejak 1 Mei 1941 di Kabupaten Tana Toraja.Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta Tana Toraja kemudian mendirikan Cabang di Toraja Utara yaitu,Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta Cabang Sesean Kabupaten Toraja Utara. bahwa Koperasi Simpan Pinjam merupakan lembaga koperasi yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dan penyaluran dana dari dan untuk anggota, calon anggota, koperasi lain, dan atau anggotanya, yang perlu dikelola secara profesional sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan kesehatan Koperasi Simpan Pinjam, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada anggota dan masyarakat di sekitarnya. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.*

---

### PENDAHULUAN

Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta adalah koperasi yang menyediakan layanan simpan pinjam kepada anggotanya. koperasi ini mulai beroperasi sejak 1 Mei 1941 di Kabupaten Tana Toraja.Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta Tana Toraja kemudian mendirikan Cabang di Toraja Utara yaitu,Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta Cabang Sesean Kabupaten Toraja Utara.

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Lebih lanjut dalam penjelasan Pasal 1 ayat 1 UU Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 bahwa koperasi adalah badan usaha yang berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 serta berdasar atas asas kekeluargaan. Dalam Pelaksanaannya, Koperasi diharapkan mampu membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Koperasi sebagai unit usaha untuk masyarakat dalam pemberian modal, sudah selayaknya memperhatikan pada kepuasan konsumen. Landasan koperasi Indonesia adalah Pancasila dan UUD 1945. Sebagai organisasi yang bersifat sosial, koperasi dilatar belakangi oleh keinginan bagi masyarakat golongan ekonomi yang lemah untuk memperbaiki ekonomi mereka. 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. Secara umum, koperasi dapat diartikan sebagai badan usaha yang dimiliki serta dikelola oleh para anggotanya. Menurut pasal 1 UU Nomor 25 Tahun 1992 yang 2 dimaksud dengan koperasi adalah suatu badan usaha yang lebih memiliki dasar asas kekeluargaan Koperasi sudah dikenal sejak lama oleh masyarakat Indonesia. Badan usaha yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan atas asas kekeluargaan ini juga telah cukup banyak membantu meningkatkan perekonomian masyarakat dan pembangunan nasional. Sejak pertama kali diperkenalkan kepada masyarakat Indonesia, badan usaha koperasi telah mampu membantu masyarakat dalam meningkatkan kemampuan ekonominya melalui kegiatan-kegiatan usaha koperasi.

Koperasi berbeda dengan badan usaha lainnya, yaitu memiliki sifat keanggotaan dual identity yaitu para anggota koperasi di samping sebagai pemilik juga sebagai pelanggan atau pengguna produk barang atau jasa yang ditawarkan Koperasi. Indikator tumbuh dan berkembangnya koperasi salah satunya adalah volume partisipasi Anggotanya. Selain itu juga koperasi dapat tumbuh dan berkembang melalui manajemen aktiva yang baik, serta pengelolaan dan pengalokasian dana yang tepat.

Dalam keadaan perekonomian yang semakin sulit ini. Persaingan di dunia bisnis semakin kompetitif. Banyak perusahaan yang berlomba untuk berusaha terus maju dalam memperbaiki bisnisnya, tidak terkecuali dengan koperasi. Maka pemberian pelayanan yang baik kepada konsumen menjadi hal yang harus diperhatikan setiap perusahaan

Perkembangan koperasi di Indonesia masih menghadapi masalah-masalah baik dibidang kelembagaan maupun dibidang usaha koperasi itu sendiri. Masalah-masalah tersebut dapat bersumber dari dalam koperasi sendiri maupun dari luar. Masalah kelembagaan koperasi juga dapat dikelompokkan dalam masalah intern maupun masalah ekstern. Masalah intern mencakup masalah keanggotaan, kepengurusan, pengawas, manajer, dan karyawan koperasi. Sedangkan masalah ekstern mencakup hubungan koperasi dengan bank, dengan usaha-usaha lain, dan juga dengan instansi pemerintah (Sitepu dan Hasyim, 2018).

Oleh Lutfiyani dan Soliha (2019) yang menyatakan bahwa citra perusahaan berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan anggota koperasi. Selain dilihat dari citra perusahaan, kepuasan anggota juga dapat dilihat dari segi kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan telah dikonseptualisasikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan mengenai layanan yang akan diterima dan 9 persepsi layanan yang diterima.

Penelitian dari Susiyati dan Asim (2017) menyatakan bahwa citra koperasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Anggota. Citra merupakan persepsi masyarakat terhadap jati diri koperasi, sehingga para anggota bisa merasakan adanya perpektif yang sesuai dengan harapan mereka. Pelanggan potensial citra perusahaan terbentuk dari beberapa citra, yaitu citra perusahaan, citra jasa dan citra pemakainnya. Jadi citra adalah total persepsi terhadap suatu objek yang bentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu. Citra itu sendiri merupakan salah satu aset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi Memiliki citra yang baik di mata masyarakat akan menjadi konsekuensi dari pembentukan citra. Citra dapat mendukung dan merusak nilai yang anggota rasakan. Citra yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan suatu koperasi. Koperasi yang mempunyai citra yang baik maka koperasi dapat bersaing dan semangat kerja pengurus koperasi akan meningkat sehingga dapat meningkatkan kepuasan anggota. Begitu juga sebaliknya jika citra koperasi buruk maka akan berdampak negatif terhadap kepuasan anggota koperasi.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Ksp Balo'ta Cabang Sesean, Kabupaten Toraja Utara. Informan dalam penelitian ini yaitu pegawai Ksp Balo'ta Cabang Sesean berjumlah 8 informan terdiri dari ketua, sekretaris dan bendahara sebagai responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sumber data dari penelitian ini adalah wawancara serta dokumentasi dari Ksp Balo'ta Cabang Sesean. Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis komparatif. Analisis komparatif merupakan penelitian yang membandingkan satu variabel atau lebih pada dua sampel yang berbeda (Syahputera & Padriansyah, 2023).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Merujuk Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, dijelaskan bahwa koperasi dapat menghimpun dana dan menyalurkannya melalui kegiatan usaha simpan pinjam dari dan untuk anggota dan calon anggota koperasi yang bersangkutan, koperasi lain dan atau anggotanya (Republik Indonesia, n.d.-a). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa persyaratan peminjaman yang dilakukan oleh Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta yaitu hanya dengan menyetor KTP, Jika ingin mengajukan pinjaman di koperasi terlebih dahulu masyarakat harus menjadi anggota terdaftar yang memenuhi syarat administrasi. Kendati demikian, menjadi anggota koperasi sangat mudah, yakni hanya perlu memenuhi syarat dan melampirkan dokumen berikut ini:

1. Anggota Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta
2. Mengajukan permohonan pinjaman
3. Memiliki angunan(Hipotik)
4. Pinjaman maksimum Rp 100.000.000,-
5. Warga Negara Indonesia

Selain komponen perencanaan usaha yang matang, pelayanan prima juga menjadi salah satu kunci penting agar usaha yang dijalankan bisa panjang umur. Jika diartikan, pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan sebaik mungkin kepada pelanggan sehingga mereka bisa merasa puas, Pelanggan yang puas punya kemungkinan lebih tinggi untuk kembali membeli produk yang kita pasarkan (Setiawan et al., 2019)

Berdasarkan hasil wawancara bahwa Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta melakukan pelayanan berdasarkan aturan koperasi, bersikap ramah, dan melakukan kerja sama dengan pihak ketiga. Istilah Sisa Hasil Usaha atau SHU dalam organisasi badan usaha koperasi dapat dipandang dari dua sisi. Dari sisi pertama, SHU ditentukan dari cara menghitungnya yaitu seperti yang disebut di dalam Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Perkoperasian. Sehingga SHU adalah merupakan laba atau keuntungan yang diperoleh dari menjalankan usaha sebagaimana layaknya sebuah perusahaan bukan koperasi (Yuliasuti & Susandya, 2018, p. 11). Berdasarkan hasil wawancara bahwa tingkat keuntungan yang didapatkan oleh anggota Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta sesuai, karena keuntungan yang didapatkan berdasarkan modal yang ditanam dan berdasarkan SHU.

Fungsi koperasi adalah untuk memberikan pinjaman kepada para anggotanya dan juga pihak luar, namun hal ini harus sesuai dengan mekanisme dan aturan yang sudah ditentukan oleh koperasi simpan pinjam tersebut (Nurhanafi, 2014). Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta dalam melakukan peminjaman kepada anggota koperasi prosesnya cukup mudah salah satunya yaitu termasuk anggota koperasi dan menyetor kartu tanda

penduduk. Salah satu penunjang penggunaan layanan yang baik yaitu dengan memiliki fasilitas yang lengkap, berdasarkan hasil wawancara bahwa di Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta memiliki fasilitas yang cukup lengkap sehingga memudahkan pegawai koperasi memberikan layanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan adapun tingkat kepuasan anggota terhadap layanan jasa Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta yang dikemukakan oleh salah satu anggota koperasi. Sebagai penghimpun dana masyarakat walaupun dalam lingkup yang terbatas, kegiatan Usaha Simpan Pinjam memiliki karakter khas, yaitu merupakan usaha yang didasarkan pada kepercayaan dan banyak menanggung resiko. Oleh karena itu pengelolaan harus dilakukan secara profesional dan ditangani oleh pengelola yang memiliki keahlian dan kemampuan khusus, dengan dibantu oleh sistem pengawasan internal yang ketat.

Selain bunga yang rendah, anggotanya juga dimudahkan dengan skema tanpa agunan atau jaminan saat meminjam dana. Tentunya hal ini akan menguntungkan anggota yang tengah merintis usaha kecil menengah alias UKM (Zahara & Silvia, 2020). Adapun pernyataan diatas dikuatkan oleh salah satu anggota Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta terkait dengan tingkat kepuasan anggota yaitu hal pertama yang harus dimiliki untuk memberikan pelayanan terbaik adalah sikap yang baik. Yang dimaksud sikap baik dalam hal ini cukup luas, tapi bisa dimulai dari menjadi rapi, ramah dan perhatian. Ketiga sikap tersebut dapat membuat pelanggan menjadi nyaman dan senang sehingga berpeluang untuk kembali lagi.

Perlu diingat bahwa citra perusahaan akan dilihat dari sikap dan perilaku para pegawai. Oleh karena itu, pastikan para pegawai dalam sebuah bisnis dapat memberikan kesan pertama yang baik kepada para pelanggan. Agar hal ini dapat tercapai, perusahaan atau sebuah bisnis dapat membantu dengan menyediakan pelatihan dan seragam yang rapi untuk para pegawainya. Menurut Zeithaml mengemukakan bahwa ada lima penentu mutu jasa yang disebut dengan Service Quality (SERQUAL) yang disajikan secara berturut berdasarkan tingkat kepentingannya, yaitu :

1. Bukti fisik (*Tangible*)

Penampilan fasilitas fisik seperti peralatan, karyawan, dan sarana komunikasi. Artinya tangible merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh pihak koperasi kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangible ini akan menumbuhkan image koperasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara bahwa Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta dapat berkomunikasi dengan baik kepada anggota Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta saat memberikan pelayanan. Koperasi yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak reputasi dari koperasi tersebut. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas merupakan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang erat dengan perusahaan, sehingga dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka. Oleh karena berbagai faktor seperti subjektivitas sipemberi layanan, keadaan psikologis konsumen maupun pemberi layanan, kondisi lingkungan external dan sebagainya, jasa sering disampaikan dengan cara yang berbeda yang dipersepsikan oleh konsumen (Harahap, 2017).

2. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil wawancara bahwa Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta dapat melayani anggota koperasi dengan tepat waktu, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Artinya adalah koperasi menunjukkan keandalan kemampuan koperasi tersebut untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi, komponen atau unsur dimensi reliability

ini merupakan kemampuan koperasi dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat. (Harahap, 2017, p. 28)

3. Tanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil wawancara bahwa pegawai Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta cukup baik dalam merespon pengguna layanan di Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta respon atau kesigapan pegawai dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Artinya daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, maka pihak koperasi berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat. (Harahap, 2017)

4. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil wawancara Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta dalam melayani anggota koperasi saat menggunakan jasa layanan bersikap sopan dan melayani anggota Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta berdasarkan aturan yang telah dibuat oleh koperasi. Kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan koperasi tersebut. Koperasi membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas koperasi yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada koperasi seperti, reputasi koperasi, prestasi dan lain-lain. (Harahap, 2017)

5. Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil wawancara pegawai Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta dapat melayani anggota dengan sopan dan sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh koperasi. Pemahaman karyawan Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta dalam menghadapi keluhan anggota koperasi dan kebutuhan anggota serta perhatian yang diberikan oleh karyawan. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh koperasi. Komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen (Harahap, 2017,

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta terhadap jasa layanan bahwa anggota Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta dalam menggunakan jasa layanan merasa puas karena salah satu persyaratan peminjaman yang sangat mudah dalam melayani, cukup hanya dengan menyeter KTP. Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta melakukan pelayanan berdasarkan aturan koperasi, bersikap ramah, dan melakukan kerja sama dengan pihak ketiga. Adapun tingkat kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta yaitu hal pertama yang harus dimiliki untuk memberikan pelayanan terbaik adalah sikap yang baik.

Maka dapat disimpulkan adapun tingkat kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta terhadap layanan jasa Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta yang dikemukakan oleh anggota koperasi merasa puas dalam menggunakan jasa layanan di Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta. Sebagai

penghimpun dana masyarakat walaupun dalam lingkup yang terbatas, kegiatan Usaha Simpan Pinjam memiliki karakter khas, yaitu merupakan usaha yang didasarkan pada kepercayaan dan banyak menanggung resiko. Oleh karena itu pengelolaan harus dilakukan secara profesional dan ditangani oleh pengelola yang memiliki keahlian dan kemampuan khusus, dengan dibantu oleh sistem pengawasan internal yang ketat.

Dari kesimpulan diatas, untuk dapat menerapkan kualitas pelayanan kedepannya dan meningkatkan kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta dalam menentukan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Balo'ta . Adapun saran yang dikemukakan berdasarkan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya anggota lebih berpartisipasi aktif dalam keberlangsungan kegiatan koperasi agar koperasi dapat berjalan dengan efektif dan berkembang sehingga dapat bersaing dengan badan usaha lainnya.
2. Pemerintah harus lebih memberi dukungan dalam memajukan koperasi

#### **DAFTAR REFERENSI**

- Agustina, Y. (2016). *Manajemen Koperasi. Manajemen Koperasi. 2003 . CV pionir jaya. Bandung. Halm 1-2 14. 1, 14–22.*
- Ch, I., & Jayyidah, S. (2019). Pengaruh Intellectual Capital Dan Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Koperasi Pada Koperasi Kredit Binekas Cicurug Sukabumi. *Jurnal Visionida*, 5(2), 39. <https://doi.org/10.30997/jvs.v5i2.2205>
- Darwin, S. (2014). *hubungan relasi dengan nasabah.*
- Hasyim, S. (2018). *perkembangan koperasi di Indonesia.*
- Huda, I. U., & Sapar, J. F. (2022). Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Credit Union Sumber Sejahtera Kalimantan .... *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3).
- Kristiani. (2014). *Pengertian Koperasi.*
- Lutfiyani, S. (n.d.). Citra perusahaan terhadap kepuasan anggota koperasi. 2019.
- Mapossa, J. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (Kspps) Bmt Dana Li Mardhatillah (Damar) Semarang Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota. In *New England Journal of Medicine* (Vol. 372, Issue 2, pp. 2499–2508).
- Subagyo. (2014). *pendirian koperasi dan pembentukan unit.*
- Susiyati, A. (2017). *citra koperasi dan kualitas pelayanan.*
- Yuni. (2015). *definisi koperasi berdasarkan penelitian terdahulu.*
- Ginting, N., & Barus, I. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam. *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 10(2), 554–568. <https://doi.org/10.47668/pkwu.v10i2.430>
- Huda, I. U., & Sapar, J. F. (2022). Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Credit Union Sumber Sejahtera Kalimantan .... *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3).
- Indrasto, A., & Hakimah, E. N. (2021). Analisis kualitas pelayanan dan keanekaragaman produk simpan pinjam terhadap keputusan menjadi anggota koperasi bhayangkara. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNP Kediri*, 2, 487–492.
- Mapossa, J. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (Kspps) Bmt Dana Li Mardhatillah (Damar) Semarang Terhadap Tingkat

- Kepuasan Anggota. In *New England Journal of Medicine* (Vol. 372, Issue 2, pp. 2499–2508).
- Bambang Riono, S. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Kredit, Prosedur Pemberian Kredit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(3), 375–386. <https://doi.org/10.55606/jimak.v1i3.508>
- Bambang Riono, S. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Kredit, Prosedur Pemberian Kredit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(3), 375–386. <https://doi.org/10.55606/jimak.v1i3.508>
- Ginting, N., & Barus, I. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam. *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 10(2), 554–568. <https://doi.org/10.47668/pkwu.v10i2.430>
- Silaban, N. R. U. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Koperasi Simpan Pinjam Rentha Jaya Purwakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis Unpar*, 11(1), 65–87.
- Maruli, E. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor. 8(July), 407–421.