

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi simpan-pinjam. Dan penelitian ini juga bertujuan menganalisis faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan anggota koperasi simpan-pinjam.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah anggota yang sudah pernah melakukan transaksi dan sudah dinyatakan melunasi kewajibannya. Sampel pada penelitian ini sebanyak 125 responden dan teknik yang digunakan adalah teknik *Non-probability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling* (pengambilan sampel berdasarkan kebetulan). Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu analisis regresi berganda. Analisis ini meliputi : uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji f, serta analisis koefisien determinasi (R^2).

Variabel citra merek memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan anggota sebesar 0,344, kemudian diikuti oleh variabel kepercayaan sebesar 0,292, lalu diikuti oleh variabel kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh paling rendah yaitu sebesar 0,290. Pengujian hipotesis yang dilakukan menggunakan uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel independent yaitu kualitas pelayanan (X_1), kepercayaan (X_2), dan citra merek (X_3) yang diteliti terbukti secara positif dan signifikan mempengaruhi variabel dependent yaitu kepuasan anggota (Y). Kemudian melalui uji f dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra merek, memang layak untuk menguji variabel dependen yaitu kepuasan anggota. *Adjusted R Square* memberikan hasil sebesar 0,643 atau 64,3% kondisi ini menunjukkan kepuasan anggota mampu dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam persamaan regresi berganda. Sedangkan sisanya sebesar 35,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variabel tersebut.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepercayaan, citra merek, kepuasan anggota