

**Analisis Kepuasan Nasabah Kredit Terhadap Kualitas Pelayanan Pada  
Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan  
Sukawati Gianyar.**

**Oleh :  
I Wayan Juliartana**

**ARTICLE INFO**

Received

Revised

Accepted

Keywords: maximum satisfaction index, minimum satisfaction index, service quality, credit customer satisfaction.

Kata kunci : indeks kepuasan maksimum, indeks kepuasan minimum, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah kredit.

**ABSTRACT**

This study aims to determine the quality of service to customer satisfaction credit and priority factors. The method used to determine the sample in this study using accidental sampling technique, of 88 respondents. The analysis tool used is Importance-Performance Analysis. In the next step is to do the analysis by using Cartesian diagram. The results obtained that the overall indicator is considered able to provide satisfaction to credit customers in Savings and Loans for service quality at the Singapadu Multipurpose Fajar Emas Sejahtera Cooperative in Sukawati Gianyar District. The most important factor that needs to get attention is the employee's friendliness in serving the customer with the level of suitability 88,71%. Based on the results of research conducted level of customer satisfaction at Savings and Loans is a consumer satisfaction index of 49.20 where the point lies between -1.600 to 1.598 which means quite satisfied.

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit dan faktor-faktor yang diprioritaskan. Metode yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*, sejumlah 88 responden. Alat analisis yang digunakan adalah *Importance-Performance Analysis*. Pada langkah selanjutnya adalah melakukan analisis dengan menggunakan diagram kartesius. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa dari keseluruhan indikator dinilai mampu memberikan kepuasan kepada nasabah kredit atas kualitas pelayanan pada Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar. Faktor paling penting yang perlu mendapat perhatian adalah Keramahan

karyawan dalam melayani nasabah dengan tingkat kesesuaian 88,71%. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tingkat kepuasan konsumen adalah indeks kepuasan konsumen sebesar 49,20 dimana point terletak diantara -1.600 sampai dengan 1.598 yang artinya cukup puas.

## I. PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan (Kotler 2012). Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja tidak sesuai harapan nasabah akan merasa tidak puas dan sebaliknya jika kinerja melampaui harapan maka nasabah akan sangat senang atau sangat puas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada koperasi, perlu adanya pengembangan sumber daya anggota melalui pendidikan dan pelatihan yang dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan sehingga anggota semakin profesional dan mampu mengikuti perkembangan bidang usahanya.

Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar merupakan salah satu lembaga pelayanan jasa dalam dunia perbankan yang berdiri pada tahun 2009, yang berkedudukan di Jalan Raya Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar. Aktivitas usahanya adalah menerima simpanan dalam bentuk tabungan, deposito, dan menyalurkan dana dalam bentuk pinjaman (kredit). Kelebihan yang bisa didapatkan oleh anggota adalah saat meminjam kredit anggota akan diutamakan dan bunganya bisa menurun sampai 1,2% perbulannya. Subjek penelitian ini adalah nasabah kredit Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar

bila dilihat dari lima dimensi pelayanan. Maka perlu diadakan identifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian Analisis Kepuasan Nasabah Kredit Terhadap Kualitas Pelayanan pada Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar dalam upaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan pada koperasi secara berkelanjutan.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui kepuasan nasabah kredit terhadap kualitas pelayanan pada Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah kredit pada Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Sukawati Gianyar.

## II. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Menurut Azwar (2008 : 7) Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, akurat, dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu. Pendekatan Kuantitatif menurut Azwar (2008 : 5 ) adalah suatu penelitian yang menekankan analisisnya pada data angka yang diolah dengan metode statistika tertentu, Dengan kata lain. penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif jika data yang digunakan bersifat angka. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah kredit pada Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar tahun 2018 yang berjumlah 712 orang. Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dalam penelitian digunakan Metode Slovin dalam Umar (2008 : 108). Dengan demikian besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 88 orang, dimana teknik pengambilan sampel menggunakan *Random Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel

dengan cara memilih secara acak nasabah yang meminjam kredit di Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar yang dijumpai dilokasi penelitian. Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan :

Observasi, Wawancara, Dokumentasi, Kuesioner. Setiap Jawaban diberi nilai/skor yang akan merefleksikan konsisten jawaban responden, misalnya : Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1, Tidak Setuju (TS) diberi skor 2, Cukup Setuju (CS) diberi skor 3, Setuju (S) diberi skor 4, Sangat Setuju (SS) diberi skor 5.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu: menggunakan indeks kepuasan konsumen, analisis tingkat kepentingan kinerja (*importance-performance analysis*) dan Analisis Diagram Kartesius.

### III. HASIL PENELITIAN

#### Analisis Indeks Kepuasan Konsumen

Analisis indeks kepuasan konsumen menggunakan rumus skor kualitas pelayanan. Sebelum ditentukan kategori indek kepuasan konsumen, maka harus dicari skor kepuasan maksimum dan minimum pada masing-masing pertanyaan harapan, kinerja, dan derajat kepentingan yang terdiri dari 20 pertanyaan yang dijawab oleh 88 orang nasabah kredit pada Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar.

Rata-rata indeks kepuasan konsumen dari 88 responden adalah 49,20 termasuk kategori cukup puas. Selanjutnya masing-masing kategori indeks kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa di presentasikan sesuai dengan jumlah responden seperti tabel 1. berikut.

**Tabel 1**  
**Presentase kategori Indeks Kepuasan Nasabah Kredit terhadap Kualitas Pelayanan pada Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar**

Kategori	Jumlah Responden (orang)	Presentase (%)
(1)	(2)	(3)

Tidak puas	0	0%
Kurang puas	0	0%
Cukup puas	87	99%
Puas	1	1%
Sangat puas	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

Sumber : Tabel 1.1 (data diolah)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat diketahui bahwa indeks kepuasan konsumen dengan kategori cukup puas sebanyak 87 orang (99%) dan puas sebanyak 1 orang (1%), sedangkan katagori tidak puas, kurang puas, dan sangat puas tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar harus lebih meningkatkan tingkat kepuasan konsumen terutama kualitas pelayanan jasa.

#### Analisis Kepentingan Kinerja (*Importance – Performance Analysis*)

**Tabel 2**

#### **Penghitungan rata-rata penilaian tingkat kinerja, rata-rata penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kesesuaian masing-masing faktor kualitas Pelayanan pada Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar.**

No	Atribut-Atribut	Skor Penilaian	Skor Penilaian	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Tingkat Kesesuaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
<b>A Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)</b>						
1	Puaskah saudara terhadap gedung yang dimiliki?	398	402	4,52	4,57	98,91
2	Puaskah saudara terhadap fasilitas peralatan yang dimiliki	350	354	3,98	4,02	99,00

3	Puaskah saudara terhadap penampilan karyawan?	351	355	3,99	4,03	99,01
4	Puaskah saudara terhadap media promosi yang digunakan?	355	368	4,03	4,18	96,41
<b>B Keandalan (Reliability)</b>						
5	Puaskah saudara terhadap kesediaan pelayanan nasabah?	363	378	4,13	4,30	96,05
6	Puaskah saudara terhadap pelayanan yang diberikan sesuai janji?	392	419	4,45	4,76	93,49
7	Puaskah saudara terhadap ketepatan waktu pelayanan?	335	363	3,81	4,13	92,25
8	Puaskah saudara terhadap pelayanan untuk menghindari kesalahan?	369	400	4,19	4,55	92,09
<b>C Daya Tanggap (Responsiveness)</b>						
9	Puaskah saudara terhadap respon karyawan dalam menyelesaikan keluhan?	351	356	3,99	4,05	98,52
10	Puaskah saudara terhadap kejelasan dan kecepatan layanan informasi dan administrasi yang diberikan?	383	393	4,35	4,47	97,32
11	Puaskah saudara terhadap kesiapan karyawan untuk memenuhi permintaan nasabah?	359	363	4,08	4,13	98,79
<b>D Jaminan (Assurance)</b>						
12	Puaskah saudara terhadap pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan?	351	394	3,99	4,48	89,06

13	Puaskah saudara terhadap kesopanan karyawan dalam melayani nasabah?	365	380	4,15	4,32	96,06
14	Puaskah saudara terhadap keramahan karyawan dalam melayani nasabah?	339	382	3,85	4,34	88,71
15	Puaskah saudara terhadap jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan?	363	378	4,13	4,30	96,05
<b>E Empati (Empaty)</b>						
16	Puaskah saudara terhadap perhatian karyawan secara individu?	409	426	4,65	4,84	96,07
17	Puaskah saudara terhadap ketulusan perhatian karyawan?	372	380	4,23	4,32	97,92
18	Puaskah saudara terhadap hubungan yang dijalin kepada para nasabah?	359	379	4,08	4,31	94,66
19	Puaskah saudara terhadap kesesuaian pelayanan terhadap keinginan nasabah?	364	401	4,14	4,56	90,79
20	Puaskah saudara terhadap kepahaman karyawan akan kebutuhan nasabah?	353	389	4,01	4,42	90,72
Jumlah		7.281	7.660	82,74	87,05	1.901,88
Rata-rata				4,14	4,35	95,09

Sumber : Hasil Perhitungan

Perhitungan rata-rata dari rata-rata skor kinerja pelaksanaan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah kredit.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X}{K}$$

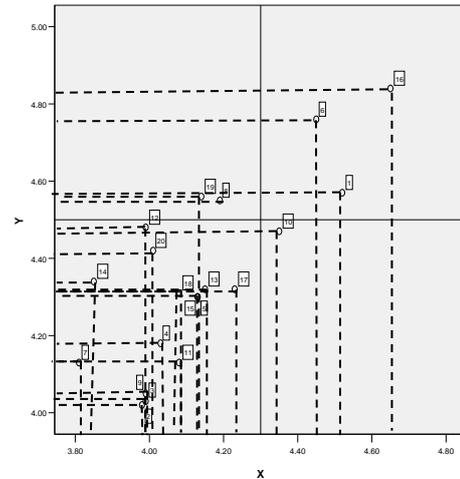
$$\begin{aligned} \bar{X} &= \frac{4,52+3,98+3,99+4,03+4,13+4,45+3,81+4,19+3,99+4,35+4,08+3,99+4,15+3,85+4,13+4,65+4,23+4,08+4,14+4,01}{20} \\ &= \frac{82,75}{20} \\ &= 4,14 \end{aligned}$$

Perhitungan rata-rata dari rata-rata skor kepentingan dari seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah kredit.

$$\begin{aligned} \bar{Y} &= \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}}{K} \\ \bar{Y} &= \frac{4,57+4,02+4,03+4,18+4,30+4,76+4,13+4,55+4,05+4,47+4,13+4,48+4,32+4,34+4,30+4,84+4,32+4,31+4,56+4,42}{20} \\ &= \frac{87,08}{20} \\ &= 4,35 \end{aligned}$$

Nilai dari perhitungan diatas dipakai dalam menentukan dua garis yang berpotongan tegak lurus, yang pada akhirnya membagi diagram kartesius menjadi empat bagian. Selanjutnya rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan masing-masing faktor dimasukkan ke dalam diagram kartesius *Importance-Performance Analysis* tersebut. dapat dilihat dalam gambar 1 berikut :

**Gambar 1. Diagram Kartesius dari factorfaktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah kredit pada Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar.**



Sumber : Data Diolah

Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kuadran A

Faktor yang menepati kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh nasabah namun kinerja atau pelaksanaannya belum memuaskan. Adapun faktor-faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :

1. Faktor No. 8 : Pelayanan untuk menghindari kesalahan.
2. Faktor No.19 : Kesesuaian pelayanan terhadap keinginan nasabah

b. Kuadran B

Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa nasabah menilai faktor-faktor ini sangat penting dan pelaksanaannya sudah memuaskan, untuk itu faktor-faktor ini perlu terus di pertahankan oleh Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar.

Adapun faktor-faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :

1. Faktor No.1 : Fasilitas gedung yang dimiliki
2. Faktor No.6 : Pelayanan yang diberikan sesuai janji
3. Faktor No.16 : Perhatian karyawan secara individu

c. Kuadran C

Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor inilah yang dinilai kurang penting

oleh nasabah sedangkan pelaksanaannya oleh karyawan Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar kurang memuaskan.

Adapun faktor-faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :

1. Faktor No.2 : Fasilitas peralatan yang dimiliki
2. Faktor No.3 : Penampilan karyawan
3. Faktor No.4 : Media promosi yang digunakan
4. Faktor No.5 : Keadaan pelayanan nasabah
5. Faktor No.7 : Ketepatan waktu pelayanan
6. Faktor No.9 : Respon karyawan dalam menyelesaikan keluhan
7. Faktor No.11: Kesiapan Karyawan untuk memenuhi permintaan nasabah
8. Faktor No.12: Pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan
9. Faktor No.13: Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah
10. Faktor No.14: Keramahan karyawan dalam melayani nasabah
11. Faktor No.15: Jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan
12. Faktor No.17: Ketulusan perhatian pelayanan karyawan
13. Faktor No.18: Hubungan yang dijalin kepada para nasabah
14. Faktor No.20: Kepahaman karyawan akan kebutuhan nasabah

d. Kuadran D

Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa nasabah menilai faktor-faktor ini kurang penting dan pelaksanaannya sangat memuaskan sehingga nasabah menganggap ini berlebihan.

Adapun faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :

1. Faktor No.10 : Kejelasan dan kecepatan layanan informasi dan administrasi

Untuk menentukan faktor yang perlu mendapatkan prioritas dari Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar dalam melakukan pembenahan dapat dilakukan dengan cara mengurutkan tingkat kesesuaian yang diperoleh (tabel 3). Faktor yang memiliki tingkat kesesuaian yang terendah adalah faktor yang perlu mendapatkan prioritas utama, sehingga semakin rendah tingkat kesesuaiannya merupakan faktor yang perlu mendapatkan prioritas utama.

Tingkat kesesuaian dan urutan prioritas faktor tersebut akan ditampilkan pada tabel 3 berikut.

**Tabel 3 : Tingkat kesesuaian dan Prioritas Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah Kredit pada Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Kecamatan Sukawati Gianyar**

No	Faktor	Tingkat Kesesuaian (%)	Prioritas
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Keramahan karyawan dalam melayani nasabah	88,71	I
2	Pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan	89,06	II
3	Kepahaman karyawan akan kebutuhan nasabah	90,72	III
4	Kesesuaian pelayanan terhadap keinginan nasabah	90,79	IV
5	Pelayanan untuk menghindari kesalahan	92,09	V
6	Ketepatan waktu pelayanan	92,25	VI
7	Pelayanan yang	93,49	VII

	diberikan sesuai janji		
8	Hubungan yang dijalin kepada para nasabah	94,66	VIII
9	Keadaan pelayanan nasabah	96,05	IX
10	Jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan	96,05	X
11	Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah	96,06	XI
12	Perhatian karyawan secara individu	96,07	XII
13	Media promosi yang digunakan	96,41	XIII
14	Kejelasan dan kecepatan layanan informasi dan administrasi yang diberikan	97,32	XIV
15	Ketulusan perhatian karyawan	97,92	XV
16	Respon karyawan dalam menyelesaikan keluhan	98,52	XVI
17	Kesiapan karyawan untuk memenuhi permintaan nasabah	98,79	XVII
18	Fasilitas gedung yang dimiliki	98,91	XVIII
19	Fasilitas peralatan yang dimiliki	99,00	XIX
20	Penampilan karyawan	99,01	XX

Sumber : Hasil Pengolahan Data (Tabel 3)

Dari tabel diketahui urutan prioritas berdasarkan tingkat kesesuaian diatas terlihat bahwa keramahan karyawan dalam melayani nasabah merupakan faktor yang perlu mendapat prioritas utama dari Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar untuk melakukan pembenahan dalam pelaksanaannya dengan tingkat kesesuaian 88,71% dan faktor yang perlu mendapatkan pembenahan yang terakhir yaitu penampilan karyawan sebesar 99,01%.

#### IV. PENUTUP

##### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit pada Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

- Rata-rata indeks kepuasan responden adalah 49,20 dimana skor terletak diantara -1.600 sampai dengan 1.598 yang artinya bahwa tingkat kepuasan responden adalah cukup puas terhadap kualitas jasa pada Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar.
- Faktor-faktor yang dianggap penting dan dapat memuaskan responden adalah faktor pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan, kesopanan karyawan dalam melayani nasabah, keramahan karyawan dalam melayani nasabah, kesesuaian pelayanan terhadap keinginan nasabah, dan kepahaman karyawan akan kebutuhan nasabah.
- Faktor-faktor yang perlu mendapat prioritas utama dari Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar untuk dilakukan perbaikan adalah faktor keramahan karyawan dalam melayani nasabah, pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan, kepahaman karyawan akan kebutuhan nasabah, kesesuaian pelayanan terhadap keinginan nasabah dan pelayanan untuk menghindari kesalahan.

##### Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulannya, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang

kiranya bermanfaat bagi Koperasi Serba Usaha Fajar Emas Sejahtera Singapadu Kecamatan Sukawati Gianyar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah kredit sebagai berikut :

- a. Meningkatkan pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan, kesopanan karyawan dalam melayani nasabah, keramahan karyawan dalam melayani nasabah, kesesuaian pelayanan terhadap keinginan nasabah, dan kepehaman karyawan akan kebutuhan nasabah.
- b. Meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan melalui pendidikan, pelatihan yang dilakukan supaya tidak mengganggu operasional kantor dan mengikuti seminar guna menjamin efisiensi dan optimalisasi pelayanan kepada nasabah kredit.
- c. Koperasi juga perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah dianggap baik oleh nasabah kredit.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2004, *Manajemen Pemasaran dan pemasaran jasa*, Cetakan Keenam, Afabeta. Bandung
- \_\_\_\_\_, 2012, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Amir, Taufiq. 2015. “*Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*”. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Andi Lesmana. (2014). “*Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Bagian Retail & Consumer Risk Group*”
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Alfiyan, M.N (2014) *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan Anggota terhadap penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang
- Ardi, E.R.D (2015) *Analisis Kepuasan Nasabah Koperasi Serba Usaha “ Sasta Dana” Boyolali ditinjau dari produk yang ditawarkan dan Kualitas Layanan* dalam Jurnal Pendidikan Akutansi Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Boyd, dkk, 2010, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Fakultas Ekonomi, (2018) *Panduan Penyusunan Proposal Penelitian dan Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Ngruh Rai, Edisi I.
- Freddy, R. 2011, *Business Plan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hendrojogi, 2004, *Koperasi: Asas-Asas, Teori dan Praktik*, Raja Grafindo persada. Jakarta
- Husein Umar, 2008, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Gery, A., 2012. *Principles Of Marketing, Global Edition*, 14 Edition, Pearson Education.
- Lupiyoadi, Rambat. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik Edisi Pertama*. Jakarta : Salemba Empat.
- Melania (2014). *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Bina Sejahtera Batumandi* dalam Jurnal Dosen STIE Pancasetia Banjarmasin

Supranto, J. (2007), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineke Cipta : Jakarta.

Sugiyono. 2008. "*Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*", Bandung : Alfabeta.

\_\_\_\_\_, 2012, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ke-21, Bandung: Alfabeta.

Sumardiani, N.K. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Bali Sinar Pandawa Kecamatan Sukawati Gianyar* dalam Skripsi Universitas Ngurah Rai.

Setyawati, V. (2017) *Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung* dalam Skripsi Fakultas Keguruan dan Pendidikan Universitas Lampung, Bandar Lampung.

Tjiptono, F. 2004. *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

\_\_\_\_\_, 2008. "*Manajemen Jasa*". Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi

\_\_\_\_\_, 2012, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Andi

Uma Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi Keempat. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.