

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI
PEMASARAN SEKAR WANGI SEJAHTERA
DI DESA PACUNG**

Oleh

Kadek Jeni Ariani, NIM 2217041262

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Pemasaran Sekar Wangi Sejahtera di Desa Pacung. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya peningkatan kepuasan anggota sebagai salah satu indikator keberhasilan koperasi dalam mempertahankan keberlangsungan usaha dan meningkatkan loyalitas anggota. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan anggota. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada anggota koperasi. Penentuan sampel menggunakan teknik random sampling dengan jumlah 100 responden. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda, serta didukung dengan uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik untuk memastikan kelayakan instrumen dan model penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini berarti semakin baik pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan anggota juga akan meningkat. Selain itu, kepercayaan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, yang menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan anggota terhadap koperasi menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Implikasi dari penelitian ini adalah pihak koperasi perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan responsivitas, keandalan, serta empati kepada anggota. Selain itu, upaya membangun dan menjaga kepercayaan anggota harus dilakukan secara konsisten melalui transparansi, integritas, dan profesionalisme dalam pengelolaan koperasi. Dengan demikian, kepuasan anggota dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Anggota, Koperasi

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON MEMBER
SATISFACTION AT SEKAR WANGI SEJAHTERA MARKETING
COOPERATIVE IN PACUNG VILLAGE**

By

Kadek Jeni Ariani, Student ID 2217041262

Department of Management

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and trust on member satisfaction at Sekar Wangi Sejahtera Marketing Cooperative in Pacung Village. The background of this study is based on the importance of enhancing member satisfaction as one of the key indicators of a cooperative's success in maintaining business sustainability and fostering member loyalty. The independent variables in this study are service quality and trust, while the dependent variable is member satisfaction. This study employed a quantitative research approach. Data were collected through questionnaires distributed to cooperative members. The sample consisted of 100 respondents selected using a random sampling technique. The collected data were analyzed using multiple linear regression analysis and were supported by validity, reliability, and classical assumption tests to ensure the appropriateness of the research instruments and the regression model. The findings reveal that service quality has a positive and significant effect on member satisfaction. This indicates that the better the quality of services provided by the cooperative, the higher the level of member satisfaction. Furthermore, trust also has a positive and significant effect on member satisfaction, suggesting that members' trust in the cooperative is an important factor in enhancing their satisfaction. Simultaneously, service quality and trust have a positive and significant effect on member satisfaction. The implications of this study suggest that the cooperative should continuously improve its service quality by enhancing responsiveness, reliability, and empathy toward its members. In addition, efforts to build and maintain members' trust should be carried out consistently through transparency, integrity, and professionalism in cooperative management. By doing so, member satisfaction can be enhanced in a sustainable manner.

Keywords: *Service Quality, Trust, Member Satisfaction, Cooperative.*