



## Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pengguna Jasa di KSP Kopdit Swasti Sari Cabang Atambua (Menggunakan Metode Analisis Regresi Linear Berganda)

Cecilia Novianti Salsinha<sup>✉1</sup>, Yovita Alves Amsikan<sup>2</sup>, Eva Binsasi<sup>3</sup>  
Matematika, Universitas Timor, Nusa Tenggara Timur, Indonesia<sup>1,2,3</sup>  
email: [ceciliasalsinha@unimor.ac.id](mailto:ceciliasalsinha@unimor.ac.id)<sup>1</sup>, [amsikanalves07yovita@gmail.com](mailto:amsikanalves07yovita@gmail.com)<sup>2</sup>  
[evabinsasi08@gmail.com](mailto:evabinsasi08@gmail.com)<sup>3</sup>

Received 01 September 2022,

Accepted 28 September 2022,

Published 30 September 2022

### Abstrak

Kurangnya karyawan pada KSP Kopdit Swasti Sari cabang Atambua dimana seringkali karyawan pada bagian keuangan (*teller*) merangkap tugasnya menjadi *customer service* dan karyawan dibagian staf kredit sangat sedikit sehingga survey lokasi peminjam mengalami keterlambatan. Besar pinjaman dan bunga pinjaman sering dibandingkan dengan koperasi lain sehingga koperasi ini dituntut agar dapat bersaing dengan koperasi atau badan usaha lainnya. Mengalami beberapa kali perpindahan lokasi kantor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra perusahaan terhadap kepuasan anggota. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh anggota KSP Kopdit Swasti Sari cabang Atambua yang berjumlah 3.707 orang dengan sampel sebanyak 98 orang. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas produk dan citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota sebesar 22,7 %. Diperoleh persamaan regresi linear berganda  $Y = 25,233 + 0,333X_2 + 0,197X_3$ .

**Kata kunci:** *Kualitas pelayanan, kualitas produk, citra perusahaan, kepuasan anggota.*

### Abstract

The lack of employees at KSP Kopdit Swasti Sari Atambua branch where often employees in the finance department (*tellers*) concurrently serve as *customer service* and very few employees in the credit staff so that the survey of the borrower's location is delayed. Loans and loan interest rates are often compared to other cooperatives so that these cooperatives are required to compete with other cooperatives or business entities. Experienced several office location changes. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, product quality and company image on member satisfaction. The population of this study were all members of KSP Kopdit Swasti Sari Atambua branch, totaling 3,707 people with a sample of 98 people. The data collection instrument used a questionnaire. The data analysis method used is multiple linear regression. The results of this study indicate that product quality and company image variables affect member satisfaction by 22.7%. The multiple linear regression equation is obtained  $Y=25,233+0,333X_2+0,197X_3$

**Keywords:** *Service quality, product quality, company image, member satisfaction.*

✉Corresponding author

## PENDAHULUAN

Koperasi simpan pinjam merupakan lembaga keuangan dengan kegiatan usahanya menerima simpanan dan memberikan pinjaman uang kepada anggotanya. Dalam menjalankan usahanya, koperasi simpan pinjam mengelolah modal yang berasal dari simpanan pokok anggota koperasi, simpanan wajib, dan simpanan sukarela.

Koperasi kredit Swasti Sari berdiri sejak 01 Februari 1988 yang diawali dengan nama *credit union* Swasti Sari. Pencetusnya adalah Suster (Sr) Carolie, CB dan dilaksanakan pertama kali oleh Suster Antari, CB selaku ketua yayasan Swasti Sari, awalnya anggota hanya terdiri dari guru dan pegawai yayasan Keuskupan Agung Kupang (YASWARI KAK) serta anggota keluarga [1].

Seiring dengan banyaknya masyarakat yang mempunyai minat untuk menjadi anggota tetap di koperasi Swasti Sari, maka anggota tetap koperasi Swasti Sari semakin banyak sehingga dibuka berbagai cabang koperasi Swasti Sari diberbagai daerah, salah satunya koperasi Swasti Sari cabang Atambua yang berada di Kabupaten Belu.

Berdasarkan pengalaman peneliti pada saat melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di koperasi simpan pinjam Swasti Sari cabang Atambua terlihat bahwa kurangnya karyawan pada kopdit Swasti Sari sehingga mengalami beberapa kendala, seringkali karyawan merangkap beberapa tugas misalnya pada bagian keuangan (*teller*) merangkap tugasnya menjadi *customer service* dan untuk karyawan dibagian staf kredit sangat sedikit sehingga survey lokasi peminjam mengalami keterlambatan. Terkait citra perusahaan koperasi Swasti Sari cabang Atambua mengalami beberapa kali perpindahan lokasi. Kualitas produk yang diberikan koperasi ini dalam hal pinjaman dan bunga sering dibanding-bandingkan dengan koperasi lainnya.

Menurut [2] kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah di persepsikan terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa juga di tentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa di bandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja jasa tersebut.

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian terhadap tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan [3].

Menurut [4] Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk menunjukkan berbagai fungsi termasuk ketahanan, kehandalan, ketepatan dan

kemudahan dalam penggunaan, artinya kualitas produk menggambarkan sejauh mana kemampuan produk tersebut dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

Menurut [5] citra perusahaan merupakan campuran dari aspek fungsional dan emosional yaitu pengalaman terdahulu antara konsumen dengan perusahaan atau harapan akan datang yang berpengaruh positif secara langsung pada kepuasan konsumen.

Penelitian yang dilakukan Donowuryanto (2002) [6] diketahui variabel Independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Penelitian oleh Puspito (2012) [7] diketahui bahwa ada pengaruh signifikan dimensi kualitas pelayanan, kepercayaan, citra perusahaan, produk dan lokasi terhadap kepuasan pengguna jasa. Penelitian oleh Sa'diyah (2018) [8], berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Penelitian oleh Wijanarko (2020) [9], Berdasarkan pengujian menunjukkan bahwa variabel citra perusahaan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota Kospin Jasa.

Analisis regresi merupakan salah satu teknik analisis data dalam statistik yang seringkali digunakan untuk mengkaji hubungan antara beberapa variabel dan meramal suatu variabel. Dalam mengkaji hubungan antara beberapa variabel menggunakan analisis regresi maka ditentukan satu variabel yang disebut dengan variabel tidak bebas dan satu atau lebih variabel bebas. Hubungan variabel tersebut bersifat fungsional yang diwujudkan dalam suatu model matematis. Model regresi linear berganda mengkaji pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel tidak bebas, sehingga model analisis regresi berganda digunakan untuk menelaah faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota terhadap pengguna jasa.

## **METODOLOGI**

### **Jenis Penelitian dan Sumber Data**

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantitatif (pengukuran). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang berisi pertanyaan dan pernyataan seputar kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra perusahaan kepada anggota KSP Kopdit Swasti Sari cabang Atambua.

## Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Simpan Pinjam Kopdit Swasti Sari Cabang Atambua yang berlokasi di Jalan Soekarno Hatta, Simpang Lima Atambua, pada bulan Februari 2022. Waktu penelitian dilakukan setiap hari dalam seminggu (Senin sampai Jumat, disesuaikan dengan waktu kerja).

## Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah keseluruhan anggota koperasi simpan pinjam kopdit Swasti Sari cabang Atambua yang berjumlah 3707 orang. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan perhitungan rumus *Slovin*, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana

$n$  : jumlah sampel

$N$  : jumlah populasi

$e$  : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) yaitu 0,1 / 10%

$$n = \frac{3707}{1 + 3707 (0,1)^2}$$

$$n = 97,373259$$

Jadi, berdasarkan perhitungan tersebut jumlah sampel minimal yang harus digunakan dalam penelitian adalah 98 responden.

Teknik dalam pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *probability sampling*. Salah satu jenis *probability sampling* yang digunakan pada penelitian ini yaitu *simple random sampling* yang berarti pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada didalam populasi itu.

## Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pengumpulan data penelitian lapangan (*Field Research*). Instrumen pengumpulan data yang digunakan yaitu: Kuesioner/angket. Dalam penelitian ini bentuk kuisoner atau angket yang dipakai adalah bentuk kuesioner tertutup yaitu angket yang sudah disediakan alternatif jawabannya dan juga kuesioner ini berisi butir-butir pertanyaan dan pernyataan yang akan diberi tanggapan atau jawaban oleh objek penelitian. Teknik pengolahan data yang digunakan yaitu analisis regresi. Pengolahan datanya menggunakan bantuan *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) yang merupakan salah satu *software* yang digunakan untuk melakukan sebuah analisis statistik baik secara tepat dan cepat, dimana hasil analisis tersebut menghasilkan berbagai macam jenis *output* yang dikehendaki atau sesuai dengan tujuan dari penelitian itu sendiri.

## Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas
2. Uji Linearitas
3. Uji Multikolinearitas
4. Uji Heterokedastisitas

## Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana merupakan analisis persamaan regresi dengan menggambarkan hubungan antara satu peubah bebas ( $X$ ) dengan satu variabel tak bebas ( $Y$ ) dalam bentuk persamaan linear sederhana yang dapat dituliskan dalam bentuk:

$$Y = a + bX$$

Dengan

- $Y$  : variabel terikat  
 $a$  : konstanta  
 $b$  : koefisien regresi  
 $X$  : variabel bebas

- a. Menghitung rumus  $a$ :

$$a = \frac{\sum Y \cdot \sum X_1^2 - \sum X_1 \cdot \sum X_1 Y}{N \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2}$$

- b. Menghitung rumus  $b$ :

$$b = \frac{N \sum X_1 Y - \sum X_1 \cdot \sum Y}{N \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2}$$

## Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan model persamaan yang menjelaskan hubungan satu variabel tak bebas/*response* ( $Y$ ) dengan dua atau lebih variabel bebas/*predictor* ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ). Tujuan dari uji regresi linear berganda adalah untuk memprediksi nilai variabel tak bebas apabila nilai-nilai variabel bebasnya diketahui. Model regresi linear berganda dapat dituliskan dalam bentuk umum:

$$Y = A + B_1X_1 + B_2X_2 + \dots + B_nX_n$$

Persamaan regresi berganda untuk tiga variabel bebasnya yaitu:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dengan

- $Y$  : variabel tak bebas (nilai variabel yang akan diprediksi)  
 $a$  : konstanta  
 $b_1, b_2, b_3$  : nilai koefisien regresi  
 $X_1, X_2, X_3$  : variabel bebas

## Uji Pengaruh Variabel

### 1. Uji $t$

Uji  $t$  digunakan untuk mengetahui signifikansi konstanta ataupun uji masing-masing variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Dalam hal ini uji pengaruh variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan anggota ( $Y$ ), Kualitas produk ( $X_2$ ) terhadap kepuasan anggota ( $Y$ ) dan citra perusahaan ( $X_3$ ) terhadap kepuasan anggota ( $Y$ ).

### 2. Uji $F$

Uji  $F$  pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen memiliki pengaruh secara keseluruhan terhadap variabel dependen [10]. Dengan variabel bebas yang digunakan yaitu Kualitas pelayanan ( $X_1$ ), Kualitas produk ( $X_2$ ), dan citra perusahaan ( $X_3$ ), terhadap kepuasan anggota ( $Y$ ).

### 3. Uji Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan pada pengukuran seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai  $R^2$  yang kecil memiliki arti bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas [10].

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini digunakan data hasil penyebaran kuesioner pada 98 responden yang merupakan anggota KSP Kopdit Swasti Sari cabang Atambua, adapun isi dari kuesioner berupa pernyataan mengenai karakteristik responden dan juga pernyataan-pernyataan mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk, citra perusahaan dan kepuasan anggota terhadap KSP Kopdit Swasti Sari cabang Atambua.

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden dari 98 responden dapat dilihat dari jenis kelamin, usia, jenjang pendidikan terakhir, jenis pekerjaan dan pendapatan perbulan yang akan dijelaskan dibawah ini:

#### 1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Penelitian ini dengan 98 responden yang mengisi kuesioner dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 50 orang dengan presentase 51,0 % dan responden perempuan sebanyak 48 orang dengan presentase 49,0 %.

#### 2. Karakteristik berdasarkan usia

Usia diatas 35 tahun mendominasi dalam penelitian ini dengan presentase 51,0 %

#### 3. Karakteristik berdasarkan jenjang pendidikan terakhir

Jenjang pendidikan terakhir responden yang mendominasi dalam penelitian ini yaitu SMA/Sederajat dengan presentase 35,7 %.

#### 4. Karakteristik berdasarkan jenis pekerjaan

Jenis pekerjaan responden yang mendominasi dalam penelitian ini yaitu wiraswasta dengan presentase 40,8 %.

5. Karakteristik berdasarkan pendapatan perbulan

Pendapatan perbulan responden yang mendominasi dalam penelitian ini yaitu Rp.1.000.000-Rp.3.000.000 dengan presentase 29,6 %.

### Analisis Data Masing-masing variabel

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini rata-rata jawaban responden paling tinggi pada indikator  $X_{1.5}$  dengan nilai 4,57 dan jawaban responden paling rendah pada indikator  $X_{1.1}$  dengan nilai 4,28.

2. Kualitas Produk

Kualitas produk dalam penelitian ini rata-rata jawaban responden paling tinggi pada indikator  $X_{2.5}$  dengan nilai 4,29 dan jawaban responden paling rendah pada indikator  $X_{2.3}$  dengan nilai 3,25.

3. Citra perusahaan

Citra perusahaan dalam penelitian ini rata-rata jawaban responden paling tinggi pada indikator  $X_{3.1}$  dengan nilai 4,27 dan jawaban responden paling rendah pada indikator  $X_{3.2}$  dengan nilai 2,43.

4. Kepuasan anggota

Kepuasan anggota dalam penelitian ini rata-rata jawaban responden paling tinggi pada indikator  $Y_8$  dengan nilai 4,49 dan jawaban responden paling rendah pada indikator  $Y_1$  dengan nilai 4,14.

### Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil *output* kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota diperoleh signifikansinya  $0,20 > 0,05$  maka berdistribusi normal, sesuai dengan pengambilan kesimpulan data berdistribusi normal jika nilai signifikansi variabel penelitian  $> 0,05$  sebaliknya jika nilai signifikansi variabel penelitian  $< 0,05$  maka data dinyatakan berdistribusi tidak normal. Kemudian hasil *output* kualitas produk terhadap kepuasan anggota diperoleh signifikansinya  $0,03 > 0,05$  maka berdistribusi tidak normal. Selanjutnya hasil *output* untuk citra perusahaan terhadap kepuasan anggota diperoleh signifikannya  $0,20 > 0,05$  maka berdistribusi normal. Karena variabel kualitas produk tidak normal maka dilakukan transformasi data menggunakan LG10 diperoleh  $0,14 > 0,05$  maka berdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Berdasarkan hasil *output* kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota diperoleh  $0,00 < 0,05$  karena signifikansi kecil dari 0,05 maka uji linearitas kualitas pelayanan tidak linear, sehingga tidak diikuti sertakan dalam uji analisis regresi linear sederhana dan uji analisis regresi linear berganda. Data bersifat linear

apabila nilai signifikansi variabel penelitian  $> 0,05$ , jika sebaliknya nilai signifikansi variabel penelitian  $< 0,05$  maka data dinyatakan tidak linear. Kemudian hasil output kualitas produk terhadap kepuasan anggota diperoleh signifikansi  $0,07 > 0,05$  maka data dinyatakan linear. Selanjutnya hasil output citra perusahaan terhadap kepuasan anggota diperoleh signifikan  $0,51 > 0,05$  maka data dinyatakan linear.

3. Uji Multikolinearitas

Dalam penelitian ini diketahui bahwa nilai VIF dari kualitas produk  $1,301 < 10$  dan nilai VIF dari variabel citra perusahaan  $1,301 < 10$ , jadi dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah multikolinearitas.

4. Uji Heterokedastisitas

Dalam penelitian ini diketahui bahwa nilai signifikan dari variabel kualitas produk sebesar  $0,393$  dan variabel citra perusahaan sebesar  $0,461$ , karena nilai signifikan dari masing-masing variabel ini lebih dari  $0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

## Analisis Regresi Linear Sederhana

1. Uji pengaruh variabel kualitas produk terhadap kepuasan anggota

Model persamaan regresi yang terbentuk adalah

$$Y = 29,712 + 0,488X_2$$

Berdasarkan persamaan tersebut nilai konstanta sebesar  $29,712$  dapat diartikan apabila variabel kualitas produk dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan maka kepuasan anggota sebesar  $29,712$ . Nilai koefisien regresi kualitas produk  $0,488$  menunjukkan bahwa jika kualitas produk naik satu satuan maka kepuasan anggota naik sebesar  $0,488$ .

2. Uji pengaruh variabel citra perusahaan terhadap kepuasan anggota

Model persamaan regresi yang terbentuk adalah

$$Y = 28,016 + 0,295X_3$$

Berdasarkan persamaan tersebut nilai konstanta sebesar  $28,016$  dapat diartikan apabila variabel citra perusahaan dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan maka kepuasan anggota sebesar  $28,016$ . Nilai koefisien regresi citra perusahaan  $0,295$  menunjukkan bahwa jika citra perusahaan naik satu satuan maka kepuasan anggota naik sebesar  $0,295$ .

3. Koefisien determinasi

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa koefisien determinasi *R square* kualitas produk terhadap kepuasan anggota sebesar  $0,171$  dengan presentase  $17,1\%$  dan selebihnya dipengaruhi variabel lainnya yang belum diteliti. Kemudian untuk koefisien determinasi *R square* citra perusahaan terhadap kepuasan anggota

sebesar 0,166 dengan presentase 16,6 % dan selebihnya dipengaruhi variabel lainnya yang belum diteliti.

## Regresi Linear Berganda

Model persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah:

$$Y = 25,233 + 0,333 X_2 + 0,197 X_3$$

Berdasarkan persamaan tersebut nilai konstanta sebesar 25,233 dapat diartikan apabila variabel kualitas produk dan citra perusahaan dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan maka kepuasan anggota sebesar 29,712. Nilai koefisien regresi kualitas produk dan citra perusahaan yakni 0,333 dan 0,197 menunjukkan bahwa jika kualitas produk dan citra perusahaan naik satu satuan maka kepuasan anggota naik sebesar 0,333 dan 0,197.

## Uji pengaruh variabel

### 1. Uji t

Berdasarkan hasil *output* uji *t* Kualitas produk nilai signifikan yang diperoleh  $0,00 < 0,05$  dan hasil *t* hitung  $> t$  tabel yaitu  $4,444 > 1,98525$  maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial uji *t* kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Berdasarkan hasil *output* uji *t* Citra perusahaan nilai signifikan yang diperoleh  $0,00 < 0,05$  dan hasil *t* hitung  $> t$  tabel yaitu  $4,374 > 1,98525$  maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial uji *t* citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

### 2. Uji F

Hasil *output* uji *F* kualitas produk dan citra perusahaan diperoleh nilai signifikannya  $0,00 < 0,005$  dan nilai *F* hitung  $13,984 > 3,09$  sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas produk dan citra perusahaan terhadap kepuasan anggota.

### 3. Uji Determinasi

Dalam penelitian ini diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,227 atau 22,7 %. Artinya bahwa pengaruh kualitas produk dan citra perusahaan terhadap kepuasan anggota sebesar 22,7 % dan selebihnya dipengaruhi variabel lain yang belum diteliti.

## Simpulan

1. Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota
2. Citra perusahaan berpengaruh terhadap kssepuasan anggota
3. Kualitas produk dan citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Pandji, A dan Nanik, W. 2003. *Dinamika Koperasi*. Bina Adiaksara dan Rineka Cipta, Jakarta.
- [2] Philip, K dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- [3] Fandy, T. 2002. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- [4] Philip, K & Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid I. Erlangga, Jakarta.
- [5] Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. CV. Alfabeta, Bandung.
- [6] Arikunto, S. 2000. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta.
- [7] Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R & D*. Alfabeta, Bandung.
- [8] Mulyaningsih, L.A dan Suasana, I.G.A.K.G. 2016. *Pengaruh kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Ocbc Nisp di Denpasar*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No. 1, 2016: 1-3.
- [9] Alfian, W. 2020. *Pengaruh citra perusahaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan anggota kospin jasa*. Jurnal ekonomi dan industri. Vol 21, No. 2, Mei-Agustus 2021.
- [10] Ghozali, I dan Dwi, R. 2017. *Analisis Multivariate dan Ekonometrika dengan Eviews 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.