

## ABSTRAK

**Abdul. Munir.** 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Surya Sekawan Martapura.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. Pembimbing : Yusuf Asyahri, S.E., M.E.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, kepuasan anggota.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat perlu diperhatikan oleh lembaga keuangan syariah seperti koperasi. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang diantaranya *tangible*, *responseveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Surya Sekawan Martapura.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan konsep dasar antara sistem Bunga pada BPR menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan sampel 133 responden dengan menggunakan *random sampling* dan menggunakan rumus *Taro yamane*. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan (uji F) menyatakan bahwa *reliability* (X1), *responseveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4) dan *tangible* (X5) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota (Y) di koperasi surya sekawan martapura. Hal ini dapat dilihat dari  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $53,779 > 2,68$ ) dan nilai signifikansi  $f$  sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil secara parsial (uji T) menyatakan bahwa variabel *assurance* (jaminan) (3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota (Y). hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,682 > 2,682$ ) dengan nilai signifikansi 0,008 lebih kecil dari 0,05.