

ABSTRAK

Larasati, Neri. 2023. *Pengaruh Service quality dan Cooverative Member Partisipation Terhadap kepuasan Anggota Koperasi CU Mandiri Kelurahan Mendalo Darat Kecamatan Jambi Luar Kota*. Skripsi, Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, FKIP Universitas Jambi. Pembimbing : (I) Drs. H. Arpizal., S.Pd. (2) Dr. Iwan Putra, S. E., M. S. Ak.

Kata Kunci : *Service Quality, Cooveartive Member Partisipation*, Kepuasan Anggota Koperasi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service quality* dan *cooverative member participation* terhadap kepuasan anggota Koperasi KSP CU Mandiri Kelurahan Mendalo Darat Kecamatan Jambi Luar Kota.

Penelitian ini dilakukan di koperasi KSP CU Mandiri Cabang Mendalo Kecamatan Jambi Luar Kota. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian *Ex Post Facto*. Teknik analisis yang digunakan adalah *statistic deskriptif*. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu kuisisioner. Data penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada anggota koperasi KSP CU Mandiri Kelurahan Mendalo Darat melalui *google form* dan secara langsung. Setelah kuisisioner dibagikan, data dianalisis secara kuantitatif menggunakan aplikasi SPSS 22.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* terhadap kepuasan anggota koperasi yaitu sebesar -0.082 nilai berkontribusi *negative* dengan tingkat, dilihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0.082 < 1.989$) dengan nilai Sig. ($0.095 > 0.05$) artinya *service quality* tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi, dan *cooverative member partsipation* terhadap kepuasan anggota koperasi *partisipation* sebesar $3.348 > 1.989$, nilai signifikan $0.001 < 0.05$, maka H_0_2 ditolak dan H_{a_2} diterima. Selanjutnya, *service quality dan cooverative member partsipation* sangat mempengaruhi kepuasan anggota koperasi KSP CU Mandiri Kelurahan Mendalo Darat yang mana faktor yang mempengaruhinya bersifat positif. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan perhitungan signifikan yaitu sebesar $0.001 < 0.05$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($7.246 > 3.11$) sehingga H_0_3 ditolak dan H_{a_3} diterima yang artinya secara simultan variabel *service quality dan cooverative member participation* mempegaruhi kepuasan anggota koperasi.

Dari hasil penelitian ini untuk koperasi yang ingin meningkatkan dan memperluas usahanya, sebaiknya harus dapat meningkatkan kualita pelayanan agar dapat menciptakan suatu kepuasan didalam diri anggota dan berdampak positif akan peningkatan koperasi tersebut.