

ABSTRAK

Yurike Nur Indah Erfiyanti. Skripsi. “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Wanita (KOPWAN) Di Kecamatan Pajarak Kabupaten Probolinggo**”. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada Koperasi Wanita di Kecamatan Pajarak Kabupaten Probolinggo dengan tujuan yang hendak dicapai untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Wanita (KOPWAN) Di Kecamatan Pajarak Kabupaten Probolinggo, dan untuk mengetahui variabel manakah antara Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Citra Koperasi yang berpengaruh dominan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Wanita (KOPWAN) Di Kecamatan Pajarak Kabupaten Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada Koperasi Wanita (KOPWAN) di Kecamatan Pajarak Kabupaten Probolinggo dari tanggal 10 juni sampai 10 agustus 2017 terhadap 84 orang sebagai sampel penelitian dari populasi 107 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Proportionate Stratified Random Sampling* sedangkan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, dokumentasi. Pengujian data menggunakan SPSS 17.0 berupa uji validasi dan reliabilitas, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian pada taraf signifikansi 5% menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Wanita (KOPWAN) Di Kecamatan Pajarak Kabupaten Probolinggo. Hasil perhitungan secara simultan dibuktikan dengan dengan f_{hitung} lebih besar dibandingkan f_{tabel} yaitu sebesar $F_{hitung} (20,084) > F_{tabel} (2,720)$. Sedangkan secara parsial diperoleh Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) diperoleh nilai $t_{hitung} (3,369) > t_{tabel} (1,990)$ dengan nilai sig. = 0,001, Variabel X_2 (Kepercayaan) diperoleh nilai $t_{hitung} (3,489) > t_{tabel} (1,990)$ dan nilai sig. = 0,001, Variabel X_3 (Citra Koperasi) diperoleh nilai $t_{hitung} (5,062) > t_{tabel} (1,990)$ dan nilai sig. = 0,000. Dari persamaan regresi berganda diketahui bahwa Citra koperasi berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan anggota yang dibuktikan *Standardized Coefficient Beta* = 0,484 dan sig. t = 0,000 lebih besar dari variabel bebas lainnya.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, citra Koperasi dan kepuasan anggota.*