

## ABSTRAK

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KOPERASI SYARIAH KARYAWAN DAN DOSEN UNISBA

---

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan anggota, dan koperasi syariah

Koperasi syariah merupakan sebuah konversi dari koperasi konvensional melalui pendekatan yang sesuai dengan syariat Islam dan peneladanan ekonomi yang dilakukan Rasulullah dan para sahabatnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan, tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap kualitas pelayanan, dan pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di KOPSYAKARDOS UNISBA.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis, yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggambarkan fakta-fakta yang ada, kemudian dilakukan pengambilan sampel dari suatu populasi dan digunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok untuk analisis.

Adapun hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan di KOPSYAKARDOS UNISBA secara keseluruhan memiliki angka yang tinggi, sedangkan untuk semua dimensi kualitas pelayanan (*tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) juga memiliki angka yang lebih dari 50%. Tingkat kepuasan anggota KOPSYAKARDOS UNISBA memiliki nilai sebesar 81,00%, yang berarti anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Faktor dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan anggota secara signifikan di KOPSYAKARDOS UNISBA adalah dimensi *reliability*, sedangkan faktor yang tidak mempengaruhi kepuasan anggota secara signifikan di KOPSYAKARDOS UNISBA, yaitu dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.