

## ABSTRAK

Koperasi Karyawan Pura terletak di Jalan Kresna Tanjung Karang Jati Kudus. Koperasi ini sudah 35 tahun berdiri. Berbagai upaya dilakukan untuk menarik anggota karena kehidupan dari koperasi tergantung dari jumlah anggota. Salah satu cara yang telah dilakukan untuk menarik anggota adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, menambah berbagai produk yang ditawarkan dan meningkatkan kepercayaan anggota demi terwujudnya kepuasan anggota.

Tujuan penelitian ini adalah: *pertama*, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Pura. *Kedua*, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Pura. Untuk mencapai tujuan di atas, digunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan atau *field research*. Instrumen yang digunakan yaitu berupa angket. Pengujian instrument menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan regresi linier berganda, dengan jumlah sample 90 responden.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Pura. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Pura. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki kontribusi sebesar 63,1 %, sedangkan sisanya sebesar 36,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Anggota*