

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh promosi, citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Nusa Bangsa Sejahtera Jawa Timur. Dengan pendekatan Kuantitatif. Metode analisis data menggunakan regresi berganda. Seluruh populasi dalam penelitian ini akan menjadi sampel, yaitu sebanyak sampel 89. Hasil penelitian adalah (1) pengaruh promosi memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepuasan anggota (2) citra koperasi tidak memiliki efek negatif yang signifikan terhadap kepuasan anggota (3) kualitas pelayanan memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota (4) pengaruh promosi, citra koperasi dan kualitas pelayanan secara simultan mempengaruhi kepuasan anggota dengan jumlah  $F_{11,298} > F_{tabel\ 2,71}$ . Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,617 % dan sisanya 61,7 % dipengaruhi oleh faktor – faktor selain variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Pengaruh Promosi, Citra Koperasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota**