

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi yang memengaruhi keputusan masyarakat Kota Parepare dalam memilih KSP Balota sebagai lembaga simpan pinjam. Penelitian menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap KSP Balota dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Kemudahan prosedur menjadi faktor dominan dalam mendorong masyarakat memilih KSP Balota karena proses administrasi yang sederhana dan persyaratan yang mudah dipenuhi. Kecepatan pelayanan turut membentuk kepuasan anggota melalui proses pelayanan yang efisien dan responsif. Selain itu, kepercayaan menjadi dasar utama dalam pengambilan keputusan, yang dibangun melalui kredibilitas lembaga, transparansi, dan konsistensi pelayanan. Pelayanan yang humanis, ramah, serta mengedepankan hubungan kekeluargaan memberikan nilai tambah bagi anggota. Di sisi lain, lingkungan sosial juga berperan sebagai media promosi yang efektif melalui rekomendasi dari keluarga, kerabat, maupun masyarakat sekitar. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kombinasi antara kemudahan layanan, kualitas pelayanan, kepercayaan, dan pengaruh lingkungan sosial menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan masyarakat Kota Parepare dalam memilih KSP Balota sebagai lembaga simpan pinjam.

Kata kunci: persepsi masyarakat, keputusan memilih, koperasi simpan pinjam, KSP Balota, penelitian kualitatif.