

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAM MAKMUR MANDIRI CABANG LAMPUNG 2 BANDAR LAMPUNG

DEDI ANESRA
2019112222

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Cabang Lampung 2 Bandar Lampung. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *eksploratif* yaitu penelitian yang bertujuan untuk memperdalam dan memahami mengenai rumusan masalah yang dianalisis. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Cabang Lampung 2 Bandar Lampung yang berjumlah 750 orang, dan menggunakan teknik Slovin didapatkan sampel sebanyak 260 orang.

Persamaan regresinya didapatkan $Y = 3,563 + 0,148X$ yang berarti setiap peningkatan 1 nilai variabel X maka nilai kepuasan anggota meningkat sebesar 0,148 dengan konstanta tetap sebesar 3,653. Nilai t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 2,044 dan nilai sig sebesar 0,042 lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Cabang Lampung 2 Bandar Lampung.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan anggota