

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul: “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember”. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap memiliki sangkut pautnya dengan karakteristik populasi yang telah diketahui sebelumnya dan jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 100 responden. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Setelah dilakukan analisis data, dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu: Setelah dilakukan analisis data, dapat diambil kesimpulan yaitu: Berdasarkan hasil uji t dan nilai sig, semua variabel kualitas layanan yang terdiri dari keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang berupa keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Sido Makmur Sedoyo Wuluhan, diterima atau terbukti kebenarannya.

Kata kunci: Fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan kepuasan

ABSTRACT

This study entitled: "Analysis of Effect of Service Quality Customer Satisfaction At Credit Unions Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember". The population in this study are customers of Credit Unions Sido Makmur Sedoyo Wuluhan Jember. The samples in this study using purposive sampling that the sample selection based on certain characteristics that are considered to have nothing to do with the characteristics of the population previously known and the sample size in this study was set at 100 respondents. The analytical tool used is multiple linear regression analysis. After analyzing the data, can be drawn some conclusions, namely: After analyzing the data, it can be concluded that: Based on the t test and sig, all the variable quality of service consisting of reliability (reability), responsiveness (responsiviness), assurance (assurance), empathy (empathy), physical evidence (tangibles) partial effect on customer satisfaction. This is evidenced by each of the variables that sig <0.05 and tcount> ttabel, so the hypothesis that the quality of service in the form of reliability (reability), responsiveness (responsiviness), assurance (assurance), empathy (empathy), physical evidence (tangibles) partial effect on customer satisfaction in Sido Makmur Credit Unions Sedoyo Wuluhan, accepted or proven true.

Keywords: Physical (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsivenes), assurance (assurance), empathy (empathy), and satisfaction.