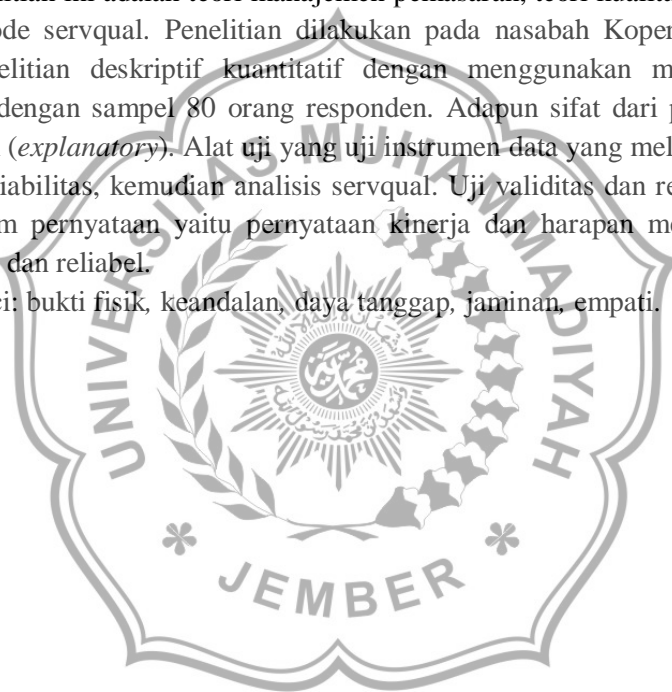


ABSTRAK

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan dengan dimensinya yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan menggunakan metode servqual untuk mengukur kepuasan nasabah Koperasi Artha Guna. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam mengukur kepuasan nasabah Koperasi Artha Guna dengan menggunakan metode servqual. Teori yang dipakai pada penelitian ini adalah teori manajemen pemasaran, teori kualitas pelayanan, dan teori metode servqual. Penelitian dilakukan pada nasabah Koperasi Artha Guna. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel 80 orang responden. Adapun sifat dari penelitian adalah penjelasan (*explanatory*). Alat uji yang uji instrumen data yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian analisis servqual. Uji validitas dan reliabilitas dengan dua macam pernyataan yaitu pernyataan kinerja dan harapan menghasilkan data yang valid dan reliabel.

Kata Kunci: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati.



ABSTRACT

The formulation of the problem in this study is how the quality of service with its dimensions are physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy by using the servqual method to measure customer satisfaction at Artha Guna Cooperative. The purpose of this research is to find out and analyze physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy in measuring customer satisfaction of Artha Guna Cooperative customers using the servqual method. Theories used in this research are marketing management theory, service quality theory, and servqual method theory. The study was conducted on Artha Guna Cooperative customers. This type of quantitative descriptive research using purposive sampling method with a sample of 80 respondents. The nature of the research is explanatory. Test equipment that tests data instruments which include validity and reliability tests, then servqual analysis. Test the validity and reliability with two kinds of statements, namely the statement of performance and expectations produce valid and reliable data.

Keywords: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

