

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Mitra Sejahtera Jajag. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Koperasi Mitra Sejahtera. Ukuran sampel ditentukan dengan rumus Slovin, dan diperoleh sampel sebanyak 92 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil yang didapat pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan, variabel kepercayaan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Mitra Sejahtera Jajag.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepercayaan, citra perusahaan, kepuasan nasabah

ABSTRACT

The purpose of this research is to tested and analyze the influence of service quality, trust, and corporate image on customer satisfaction at Mitra Sejahtera Jajag Cooperation. This study uses a quantitative approach. Population of this research are all customers of Mitra Sejahtera Cooperation. Size of sampling definded with Slovin formula, and obtained a sample of 92 respondent. The technique of collecting data using questionnaires that have been tested for validity and reliability. Hypothesis test in this research uses double degree linear regression. The result of this research show that service quality and corporate image positive significantly influence on customer satisfaction. While, trust variable hasn't significantly influence on customer satisfaction at Mitra Sejahtera Jajag Cooperation.

Keywords: *service quality, trust, corporate image, customer satisfaction*

