

ABSTRAK

RISTI SUZU REBECKA H. NIM : 13.832.0123

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Cu Budi Murni Aek Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara”. Skripsi 2015. Dosen Pembimbing I; Drs. H. Miftahuddin, MBA. Dosen Pembimbing II ; H. Syahriandy, SE, MSi.

Koperasi Kredit (*Credit Union*) Budi Murni Aek Kanopan sebagai lembaga perkreditan dalam menjalankan usahanya hendaknya memberikan pelayanan yang terbaik kepada para anggotanya. Eksistensi dan perkembangan perusahaan jasa banyak bergantung pada kualitas pelayanan yang dilihat dari hal : Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Bukti Fisik (*Tangible*). Dengan kualitas pelayanan yang baik maka anggota akan merasa puas sehingga sesuai dengan harapan yang anggota inginkan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi kredit / CU Budi Murni Aek Kanopan Kabupaten Labuhan Batu Utara. Penulis membentuk hipotesis bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan Koperasi Kredit CU Budi Murni Aek Kanopan. Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan crossectional. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Penelitian menggunakan 99 orang responden. Penelitian ini didukung oleh teori kualitas pelayanan, teori pelayanan, teori kepuasan nasabah, ciri-ciri pelayanan yang baik. Hasil penelitian responden mayoritas : (1) 61 (61,6%) responden laki – laki, (2) 64 (64,6%) responden berusia > 40 tahun, (3) 44 (44,4%) responden berpendidikan perguruan tinggi, (4) 36 (36,4%) responden berdasarkan pekerjaan, (5) 57 (57,6%) responden dari penghasilan perbulan, (6) 52 (52,5%) responden lama menjadi anggota CU Budi Murni. Responden berdasarkan kualitas pelayanan, mayoritas responden yaitu sebanyak 76 responden (76,8%) berada pada tingkat Kualitas Pelayanan Sedang. Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Kredit CU Budi Murni secara umum sudah baik. Responden berdasarkan kepuasan anggota, mayoritas responden yaitu sebanyak 51 responden (51,5%) berada pada tingkat Kepuasan Anggota Puas. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Hasil penelitian t hitung (759) > t tabel (2.00) atau $0.000 < 0.05$. Disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan anggota untuk pinjaman, karena dengan mendengar keluhan, kritik dan saran dari anggota dengan cermat oleh karyawan Koperasi Kredit / CU Budi Murni Aek Kanopan.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan anggota