

PENGARUH PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI UNIT DESA (KUD) KARANGPLOSO

Ahmadi
Program Studi Manajemen Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
Email: ahmadisakib@gmail.com

ABTRAK

Koperasi adalah suatu organisasi atau suatu bisnis yang didirikan beberapa anggota untuk mencapai tujuan bersama dan untuk mencapai keuntungan bersama yang berdasarkan asas kekeluargaan. Bentuk suatu usaha yang juga dapat menolong anggotanya dalam kehidupan sehari-hari. Tetapi dengan seiring berjalannya waktu koperasi tidak hanya pelayanan sosial tetapi juga mengarah pada tujuan ekonomi. Mengingat arti pentingnya jasa serta kinerja kopersi dalam menarik minat nasabah dan pengguna jasa koperasi, maka koperasi unit desa (KUD) Karangpelo berusaha meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

Hasil penelitian membuktikan bahwa pelayanan jasa yang terdiri dari Keandalan (X1) terhadap keputusan Nasabah (Y) sebesar $-0,111$. Daya Tanggap (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) sebesar $0,111$. Jaminan (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) sebesar $0,158$. Empati (X4) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) sebesar $-0,154$ dan Bukti Fisik (X5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) sebesar $-0,180$. Akan tetapi pelayanan jasa secara parsial dan simultan tidak mempunyai signifikan sedangkan variabel Independen yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah (Y) dalam penelitian ini adalah variabel Jaminan (X3). Adapun yang perlu diperhatikan oleh pihak pengelola Koperasi Unit Desa (KUD) Karangpelo yaitu wajib menerapkan pelayanan jasa yang terdiri dari empat variabel tersebut, guna memperkembang usahanya serta perlu memperhatikan perilaku nasabah.

Kata Kunci: *Pelayanan Jasa dan Kepuasan Nasabah*

ABSTRACT

Cooperative is an organization or a business that established some members to achieve common goals and to achieve mutual benefits that are based on the principle of kinship. A form of business that can also help its members to meet the needs of its members in everyday life. But with the passage of time cooperatives are not only social services but also lead to economic goals. Given the importance of services and cooperative performance in attracting the interest of customers and users of cooperative services, the village unit cooperatives (KUD) Karangpelo trying to improve services to customers.

The results prove that service consisting of Reliability (X1) terhadap Customer's decision (Y) of -0.111 . Responsiveness (X2) to Customer's Ruling (Y) of 0.111 . Warranty (X3) against the Customer's Ruling (Y) of 0.158 . Empathy (X4) to the Customer's Ruling (Y) of -0.154 and Physical Evidence (X5) on Customer's Rule (Y) of -0.180 . However, the services of partially and simultaneously do not have significant while the most dominant Independent variable influence customer's satisfaction (Y) in this research is variable of Guarantee (X3). As for those who need to be considered by the manager of Village Unit Cooperative (KUD) Karangpelo is obliged to implement services consisting of four variables, in order to expand its business and need to pay attention to customer behavior.

Keywords: *Service and Customer Satisfaction*

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, 1. 2007. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kriyantono, Rahmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komonikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Publik Relation, Advertising, Komonikasi Pemasaran*. Jakarta: Kancana.
- Kotler dan Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Santoso, S. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: alfabeta.
- Sanusi Anwar 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta:Salemba Empat.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi, 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.