

ABSTRAK

Muhsin M. Biki. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Multi Niaga Cabang Gorontalo. Program Studi S-1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Irwan Yantu S.Pd, M.Si. dan Pembimbing II Ramlan A. Isa, SE. MM.

Tujuan penelitian (1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada KSP Multi Niaga. (2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada KSP Multi Niaga. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa (a) Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara parsial. Ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (r^2) untuk variabel Tangibles (X_1) secara parsial adalah sebesar 12,1%, artinya bahwa pengaruh dari Tangibles (X_1) secara parsial adalah sebesar 12,1 %. Nilai koefisien determinasi (r^2) untuk variabel Reliability (X_2) = 16,1% artinya bahwa pengaruh reliability (X_2) secara parsial adalah sebesar 16,1% . Nilai koefisien determinasi (r^2) untuk variabel Responsive (X_3) = 0,168 artinya bahwa pengaruh dari responsive (X_3) secara parsial adalah sebesar 16,8%. Nilai koefisien determinasi Assurance (X_4) = 0,138 artinya bahwa pengaruh dari assurance (X_4) secara parsial sebesar 13,8% dan nilai koefisien determinasi empathy (X_4) = 0,207 artinya bahwa pengaruh dari empathy secara parsial sebesar 20,7%. (b) Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara simultan yang ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (r^2) = 64,5%, artinya bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara simultan sebesar 64.5%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah