

ABSTRAK

Irwanto Abas, NIM 931 410 002. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Unit Desa (KUD) Berkat Kecamatan Telaga". Skripsi, Program studi S-1 Manajemen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Dibawah bimbingan Dr. H. Walidun husain, M.Si selaku pembimbing I dan Djoko L. Radji, S.Pd. M.Si selaku pembimbing II.

Penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yaitu seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Unit Desa (KUD) Berkat Kecamatan Telaga. Adapun yang menjadi tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Unit Desa (KUD) Berkat Kecamatan Telaga.

Metode Yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode ini digunakan untuk meramalkan pengaruh variabel yang satu dengan variabel yang lain, dalam penelitian ini yaitu variabel X (*Kualitas Pelayanan*), merupakan variabel independen (Bebas) dan variabel Y (Kepuasan Anggota) merupakan variabel dependen (Terikat). Instrument yang digunakan adalah berupa observasi, penyebaran angket, dan wawancara terhadap responden. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 42 orang/anggota.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara variabel X (kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan anggota) pada Koperasi Unit Desa Berkat Kecamatan Telaga yakni di peroleh (R-Square) sebesar 0,389 atau 38,9% sedangkan sisanya sebesar 61,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dapat diprediksi oleh penulis misalnya, harga produk/jasa, tarif bunga yang lebih kompetitif, skim pinjaman yang lebih variasi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota