

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Simpan Pinjam Mekar Adi Lestari Yogyakarta. Metode Penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, data penelitian dikumpulkan dari 80 anggota koperasi aktif, yang sudah minimal 1 kali melakukan transaksi dalam 2 bulan terakhir. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linier berganda, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas), uji t, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 23.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa Reliabilitas sebesar $0,109 > 0,05$ tidak mempunyai pengaruh yang signifikan, Daya Tanggap sebesar $0,119 > 0,05$ tidak mempunyai pengaruh yang signifikan, Bukti Fisik sebesar $0,728 > 0,05$ tidak mempunyai pengaruh yang signifikan. Sedangkan Empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar $0,001 < 0,05$, dan Jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar $0,049 < 0,05$. Dengan diketahui nilai koefisien Beta sebesar 0,271 pada Empati, maka Empati adalah variabel independen yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitian ini. Dari uji determinasi diketahui bahwa besarnya persentase pengaruh variabel Reliabilitas, Jaminan, Daya Tanggap, Empati, dan Bukti Fisik adalah 25,7% sedangkan sisanya 74,3% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Koperasi, Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality dimensions on customer satisfaction at Mekar Adi Lestari Yogyakarta Savings and Loans Cooperative. The research method used is a quantitative approach, research data was collected from 80 active cooperative members, who have made at least 1 transaction in the last 2 months. The data analysis used in this study is multiple linear regression test, classic assumption test (normality, multicollinearity and heteroscedasticity), t test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination with the help of SPSS version 23.

The results of this study found that the reliability of $0.109 > 0.05$ did not have a significant effect, the responsiveness of $0.119 > 0.05$ did not have a significant effect, Physical Evidence of $0.728 > 0.05$ did not have a significant effect. Meanwhile, empathy has a significant effect on customer satisfaction at $0.001 < 0.05$, and assurance has a significant effect on customer satisfaction at $0.049 < 0.05$. With the known value of the Beta coefficient of 0.271 on Empathy, then Empathy is the independent variable that most influences customer satisfaction in this study. From the determination test it is known that the percentage of influence of the variables Reliability, Assurance, Responsiveness, Empathy, and Physical Evidence is 25.7 % while the remaining 74.3% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Cooperatives, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Physical Evidence*