

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PADA LOYALITAS ANGGOTA CREDIT UNION PANCUR KASIH KABUPATEN KUBU RAYA PONTIANAK

Bertha Ajeng Aryati
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2011

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui penilaian anggota pada kualitas jasa yang diberikan oleh CU Pancur Kasih sesuai dengan dimensi-dimensi kualitas. (2) Mengetahui pengaruh kualitas jasa (dalam dimensi-dimensi kualitas) yang diberikan oleh CU pancur Kasih pada kepuasan anggota.

Penelitian ini dilaksanakan pada saat Rapat Anggota Tahunan (RAT) CU Pancur Kasih tanggal 11 Februari 2011 di Gedung Pertemuan Umum Sungai Durian Kabupaten Kubu Raya Pontianak. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, observasi dan wawancara. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah menjadi anggota di CU Pancur Kasih TP Sungai Durian. Teknik Pengambilan Sampel dalam penelitian ini adalah dengan *Random Sampling*. Dengan menggunakan teknik *sampling* tersebut, didapat 100 responden yang telah menjadi anggota CU Pancur Kasih. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis regresi berganda, dan analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara rata-rata anggota CU Pancur Kasih menilai *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* yang diberikan oleh CU Pancur Kasih TP Sungai Durian Kabupaten Kubu raya Pontianak adalah baik. Hasil penelitian ini secara simultan menunjukkan bahwa *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* mempunyai pengaruh yang signifikan pada kepuasan anggota. Secara parsial *Reliability*, *Empathy*, dan *Tangibles* berpengaruh pada kepuasan anggota, sedangkan *Responsiveness* dan *Assurance* tidak berpengaruh pada kepuasan anggota.

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON THE IMPACT OF SATISFACTION ON LOYALTY OF MEMBERS OF CREDIT UNION PANCUR KASIH PONTIANAK KUBU RAYA

Bertha Ajeng Aryati
Sanata Dharma University
Yogyakarta 2011

This study is aimed at (1) acquiring evaluation of members on the service quality of Credit Union Pancur Kasih on each of the quality dimensions. (2) Acquiring the service quality impact on members satisfaction.

This research was conducted at the Annual Members Meeting (RAT) of Credit Union Pancur Kasih on February 11, 2011 in the Public Meeting Building of Durian River of Pontianak Kubu Raya Region. The data were gathered via questionnaire, observation, and interview. The population of this research is people who have become CU Pancur Kasih members. Samples of 100 people were requited using random sampling technique. The data analysis technique was descriptive analysis, simple regression analysis, and multiple regression analysis.

Result of this research indicates that members evaluation *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, and *Tangibles* dimensions of quality were good. The result of this research indicates that simultaneously *reliability*, *assurance*, *empathy*, and *tangibles* have a significant impact on members' loyalty. Partially, *Reliability*, *Emphaty*, and *Tangibles* influence on the loyalty of the members, while *Responsiveness* and *Assurance* do not show any influence.