

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA DI KOPERASI KREDIT BINA MANDIRI**

SKRIPSI

VICENTIUS PASKALIS ARDIANTO KILA

NPM : 044115047



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN**

BOGOR

JULI 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh

Nama : Vicentius Paskalis Ardianto Kila

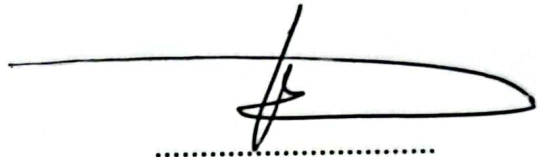
NPM : 044115047

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Kredit Bina Mandiri

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Yogaprasta Adi Nugraha, M.Si.
NIP:1.0641 025 628



Pembimbing 2 : Roni Jayawinangun, M.Si.
NIP:1.0616 049 757



Pembaca : Ismail Taufik Rusfien, M.Si
NIP:1.0715 022 649

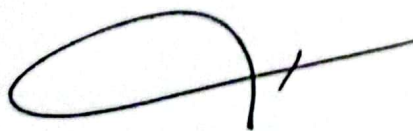


Ditetapkan di : Bogor

Tanggal : 19 Juni 2019

oleh

Dekan Fakultas



Dr. Agnes Setyowati H., M.Hum.

NIP: 1.0596 008 229



Ketua Program Studi



Muslim, M.Si.

NIP: 1.0909 048 513

ABSTRAK

Vicentius Paskalis Ardianto Kila 044115047. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Kredit Bina Mandiri]. Program Studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan : **Yogaprasta Adi Nugraha, M.Si dan Roni Jayawinangun, M.Si.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Koperasi Kredit Bina Mandiri, mengetahui bagaimana kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan di Koperasi Kredit Bina Mandiri, mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Kredit Bina Mandiri. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Bina Mandiri, bagaimana tingkat kepuasan anggota Koperasi Kredit Bina Mandiri terhadap kualitas pelayanan, apa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Kredit Bina Mandiri.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Koperasi Kredit Bina Mandiri pada bulan Desember 2018 hingga Mei 2019. Teknik yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan jenis *incidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik penyebaran kuesioner dan observasi. Uji validitas menggunakan rumus *Product Moment Pearson* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*.

Hasil-hasil analisis data dan penelitian di lapangan diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepuasan anggota. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Koperasi Kredit Bina Mandiri berhasil. Kepuasan anggota dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 68,2 persen sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain

Kata Kunci : Koperasi Kredit Bina Mandiri, , Kepuasan Anggota, Kualitas Pelayanan.