

## Abstrak

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota Pada Koperasi Pedagang Pasar Kosuya Di Pasar SMEP kota Bandar Lampung Tahun 2016.**

Oleh

**Novanda Bambang Setyadi**

Penelitian ini dilatar belakangi rendahnya loyalitas anggota koperasi dalam peranannya sebagai pengguna jasa koperasi. Koperasi sebagai soko guru ekonomi nasional dipandang sebagai suatu usaha yang hanya berbasis pada kebutuhan rakyat kecil dan sulit untuk dikembangkan, utamanya dalam konteks meningkatkan kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota pada Koperasi Pedagang Pasar Kosuya di Pasar SMEP Kota Bandar Lampung tahun 2016. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif verifikatif dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Data penelitian ini diperoleh dari populasi yang berjumlah 67 anggota dan sampel berjumlah 40 anggota. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling. Data dikumpulkan melalui angket (kuesioner), interview dan observasi. Pengujian hipotesis pertama, kedua dan ketiga menggunakan uji T, sedangkan hipotesis keempat (hipotesis simultan) menggunakan uji F. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil sebagai berikut: (1) ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota sebesar 4,437, (2) ada pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota sebesar 5,452, (3) ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota sebesar 3,341, (4) ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota sebesar (27,185). Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki tingkat pengaruh yang positif dan signifikan untuk mencapai loyalitas anggota melalui kepuasan anggota sehingga meningkatkan kesetiaan anggota koperasi pada masa mendatang. Konsekuensinya koperasi harus terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan prima untuk menghadapi persaingan yang berorientasi jangka panjang.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan anggota, loyalitas anggota