

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAM KREDIT SENTOSA  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
SUMATERA SELATAN**

**OLEH**

**THOMAS KATON MADYALATRI**

**20612010196**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN  
2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAM KREDIT SENTOSA  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Menyusun Skripsi pada Program Strata 1 (S-1)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan



**UNIVERSITAS  
SUMATERA SELATAN**

**OLEH  
THOMAS KATON MADYALATRI  
20612010196**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN  
2024**

## PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan sebagai persyaratan untuk mengakhiri studi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan

Hari : Senin  
Tanggal : 12 agt 2024

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Sumatera Selatan,



RABIN IBNU ZAINAL, S.E., M.Sc., Ph.D  
NIDN. 0015097701

## **ABSTRAK**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jenis pendekatan yang penelitian gunakan adalah pendekatan analisis deskriptif kuantitatif dengan penelitian explanatory research. Explanatory research menjelaskan hubungan antara variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap Variabel Y (Kepuasan Anggota) dan juga penelitian ini bersifat kausalitas.

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu: Variabel Kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan anggota koperasi simpan pinjam kredit Sentosa Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan mempengaruhi Kepuasan anggota semakin meningkat Kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi Kepuasan anggota koperasi simpan pinjam kredit Sentosa Palembang.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota

## **ABSTRACT**

This research uses quantitative methods. The type of approach that the research uses is a quantitative descriptive analysis approach with explanatory research. Explanatory research explains the relationship between variable X (Quality of Service) and Variable Y (Member Satisfaction) and also this research is causal in nature.

Based on the results and discussions that have been carried out, a conclusion can be drawn, namely: Quality of Service variables partially have a positive and significant influence Member Satisfaction on Save and loan cooperative Kredit Sentosa Palembang. This shows that Quality of Service influences the level of member Satisfaction. The more Quality of Service given, the higher the member Satisfaction of Save and loan cooperative Kredit Sentosa Palembang.

Keywords: Quality of Service, Member Satisfaction