

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN
ANGGOTA KOPERASI KREDIT CU. LANTANG TIPO DI TEMPAT
PELAYANAN JERUJU PONTIANAK KALIMANTAN BARAT**

Hugeng Tayan Putra¹

Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura

Dosen Pembimbing:

Heriyadi SE, ME²

Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

CU. Lantang Tipo merupakan salah satu perusahaan Koperasi yang berada di kota Pontianak. Walaupun CU. Lantang Tipo merupakan perusahaan bergerak di bidang koperasi kredit tetapi tingkat persaingan antar koperasi kredit maupun pihak bank yang lainnya sangatlah ketat, hal ini terlihat dari banyaknya jumlah anggota koperasi CU. Lantang Tipo yang ada di kota Pontianak. Dalam usahanya mempertahankan anggota, perusahaan harus menyadari kualitas pelayanan yang akan menentukan anggota/pelanggan sebagai pengguna jasa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan anggota/pelanggan CU. Lantang Tipo di Tempat Pelayanan Jeruju Pontianak. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil adalah sebanyak 100 orang yang sudah menjadi anggota dari CU. Lantang Tipo di Tempat Pelayanan Jeruju Pontianak. Analisis ini menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan. Metode analisis data menggunakan Importance Performance Analysis dan analisis regresi liner berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prioritas utama kepuasan pelanggan adalah pada kejelasan informasi, perhatian serius kepada anggota yang mendapat masalah dan perhatian secara individu karyawan. Sedangkan factor yang paling dominan terletak pada dimensi kinerja pelayanan yaitu sebesar 0,53. Saran bagi pihak koperasi kredit CU. Lantang Tipo di Tempat Pelayanan Jeruju Pontianak hendaknya dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan, sehingga kepuasan anggota dapat lebih baik lagi kedepan .

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan anggota, Importance Performance Analysis, analisis regresi liner berganda.

¹ Jl. Imam Bonjol, Pontianak, Kalbar, 78124. eMail: hugengtayan@gmail.com

² Jl. Imam Bonjol, Pontianak, Kalbar, 78124.