

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
DAN LOYALITAS ANGGOTA PADA CREDIT UNION
BANURI HARAPAN KITA SANGGAU KALBAR**

Lambertus Sugiarto Nali ¹

Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura

DOSEN PEMBIMBING 1

Heriyadi., S.E., M.E.

Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Dalam penelitian ini diajukan model penelitian untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas Anggota CU Banuri Harapan Kita

Penelitian ini menggunakan sampel 100 anggota CU Banuri Harapan Kita Sanggau Kalbar dengan usia minimal 15 tahun dan sudah menjadi anggota minimal 1 tahun. Alat analisa data yang digunakan adalah Program SPSS 17.00.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa model penelitian mempunyai kesesuaian/fit yang baik dan semua hipotesis penelitian dapat dibuktikan. Kesimpulan yang diambil adalah Kebersamaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Anggota, sedangkan solidaritas dan kepuasan anggota itu sendiri berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota,

Kata Kunci: Kebersamaan, Solidaritas, Kepuasan Anggota, Loyalitas Anggota

¹ Jl. Imam Bonjol, Pontianak, Kalbar, 78124. Email: lambertuseven@yahoo.co.id