

## **ABSTRAK**

### **Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Cakrawala Insan Mandiri Bandung**

Oleh : Kristian Pratama

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Cakrawala Insan Mandiri Bandung, dimana variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan dan Kepuasan sedangkan variabel dependen adalah Loyalitas. Penelitian ini dilakukan pada Koperasi Cakrawala Insan Mandiri Bandung, Komp. Instana Mekarwangi, Jl. Mekar Utama Blok 1 – Q Kelurahan Mekarwangi Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung 40237. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa metode deksriptif dan verifikatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Data yang digunakan adalah primer yang diperoleh melalui observasi, kuesioner, dan kepustakaan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan pengambilan sampel menggunakan *random sampling* dengan jumlah populasi 720 anggota dan diambil sampel sebanyak 88 responden. Alat analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis linier berganda, korelasi determinasi, uji t dan uji f. Hasil analisis Regresi Linier Berganda diketahui bahwa nilai yaitu : 1. Kualitas Layanan dan Kepuasan secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas anggota Koperasi Cakrawala Insan Mandiri Bandung. 2. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh pada variabel Loyalitas Anggota. 3. Variabel Kepuasan berpengaruh pada variabel Loyalitas Anggota. Tingkat hubungan atau Koefisien Korelasi antara Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Cakrawala Insan Mandiri Bandung dari hasil pengujian korelasi yaitu sedang. Serta hubungan lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas Anggota**

## **ABSTRACT**

*The Influence of Service Quality and Satisfaction on the Member Loyalty of Cakrawala Insan Mandiri Cooperative, Bandung*

*By : Kristian Pratama*

*This research aims to identify, describe, and analyze the effects of Service Quality and Satisfaction on Member Loyalty of Cakrawala Insan Mandiri Cooperative in Bandung. In this study, the independent variables are Service Quality and Satisfaction, while the dependent variable is Loyalty. The research was conducted at Cakrawala Insan Mandiri Cooperative in Bandung, Instana Mekarwangi Complex, Jl. Mekar Utama Block 1 – Q, Mekarwangi Subdistrict, Bojongloa Kidul District, Bandung City 40237. The research methodology employed is descriptive and verification methods. The research design used is quantitative. The data used are primary data obtained through observation, questionnaires, and literature review. The sampling technique used in this research is random sampling, with a sample size of 88 respondents selected from a population of 720 members. The analysis tools utilized include validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear analysis, determination correlation, t-test, and F-test. The results of the Multiple Linear Regression analysis indicate that: 1. Service Quality and Satisfaction simultaneously influence the Member Loyalty of Cakrawala Insan Mandiri Cooperative in Bandung. 2. The Service Quality variable has an impact on the Member Loyalty variable. 3. The Satisfaction variable has an impact on the Member Loyalty variable. The level of relationship or Correlation Coefficient between Service Quality and Satisfaction to Member Loyalty of Cakrawala Insan Mandiri Cooperative in Bandung, based on correlation testing, is moderate. Additionally, other relationships might be influenced by factors not included in this study.*

**Keywords: Service Quality, Satisfaction, Member Loyalty**