

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan suku bunga terhadap kepuasan nasabah tabungan di Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring. Jenis data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden dengan menggunakan metode kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah tabungan Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *random sampling* dan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis factor untuk menguji validitas item pernyataan, pengujian reliabilitas menggunakan *cronbachalpha*, dan pengujian hipotesis menggunakan uji t. Pengolahan data dilakukan dengan program SPSS 19. Hasil dari analisis dan pembahasan menunjukkan bahwa : (1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kkepuasan nasabah; (2) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah; (3) suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Suku bunga dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of quality of service, trust, and interest rate on saving customer satisfaction at the Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring. The type of data used is primary data., that is data obtained directly from respondents using the questionnaire method. The population of this study is saving customer Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring. Sampling was done by random sampling technique and the number of samples was 100 respondents. The collected data were analyzed using factor analysis to test the validity of statement items, reliability testing using cronbach alpha, and hypothesis testing using t test. Data processing is done with SPSS 19. The results of the analysis and discussion show that: (1) quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction; (2) trust has a positive and significant effect on customer satisfaction; (3) interest rate a positive and signifikan effect on customer satisfaction.

Keywords :Quality of Service, Trust, Interest rate, and Customer Satisfaction