

# **PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAM SWASTHI MANDIRI**

Oleh

**Komang Bayu Pangestu, NIM 1817041046**

**Jurusan Manajemen**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota baik itu secara simultan maupun secara parsial. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif kausal. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah anggota di Koperasi Simpan Pinjam Swasthi Mandiri dan objek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, citra perusahaan, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner dan Wawancara kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil bahwa (1) citra perusahaan dan kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. (2) citra perusahaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. (3) kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

**Kata Kunci:** citra perusahaan, kepuasan anggota, kualitas pelayanan

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of corporate image and service quality on member satisfaction either simultaneously or partially. This study uses a causal quantitative research design. The subjects used in this study were members of the Swasthi Mandiri Savings and Loans Cooperative and the objects used in this study were corporate image, service quality and member satisfaction. Data collection methods used were questionnaires and interviews and then analyzed using multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that (1) corporate image and service quality significantly affect member satisfaction. (2) company image has a positive and significant effect on member satisfaction. (3) service quality has a positive and significant effect on member satisfaction.*

**Keywords:** *company image, member satisfaction, service quality*