

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KOPERASI SERBA USAHA  
DHARMA ARTHA DESA JINENGDALEM**

**Oleh**

**Komang Adi Gunawan, NIM 2017041001**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Serba Usaha Dharma Artha Desa Jinengdalem baik secara simultan maupun parsial. Rancangan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian kausal. Subjek penelitian ini adalah Koperasi Serba Usaha Dharma Artha Desa Jinengdalem dan objek penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 175 responden, dengan penentuan sampel menggunakan *simple random sampling*. Metode pengumpulan data melalui dokumentasi serta pemberian kuesioner. Metode analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. (3) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata-kata kunci: kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan nasabah.

**ABSTRACT**

*This research aims to examine the influence of service quality and trust on customer satisfaction at the Dharma Artha Multi-Enterprise Cooperative, Jinengdalem Village, both simultaneously and partially. This research design uses quantitative research using a causal research design. The subject of this research is the Dharma Artha Multi-Enterprise Cooperative in Jinengdalem Village and the object of this research is service quality, trust and customer satisfaction. The number of samples in this study was 175 respondents, with sample determination using simple random sampling. Data collection methods are through documentation and giving questionnaires. The data analysis method uses multiple linear regression. The research results show that (1) service quality and trust have a significant simultaneous effect on customer satisfaction. (2) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. (3) Trust has a positive and significant effect on customer satisfaction.*

*Key words: service quality, trust, customer satisfaction.*