

**PENGARUH KEANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN,
EMPATI DAN BUKTI FISIK DALAM KUALITAS
PELAYANAN JASA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
NASABAH KOPERASI AMARTHA
(Studi Pada Nasabah Koperasi Amartha Cabang Mojopacet
Mojokerto)**

ABSTRAK Oleh :

Umi Maghfiroh
1861114

Dosen Pembimbing :
Dr. Erminati Pancaningrum, ST, MSM.

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi Amartha. Penelitian menggunakan metode penelitian eksplanasi yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Populasi adalah nasabah yang menjalin kontrak dengan Koperasi Amartha Cabang Mojopacet pada tahun 2021 dengan sampel berjumlah 94 responden, analisa data dengan menggunakan metode statistik Regresi Linier berganda dan pengujian hipotesis dan koefisien determinasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi keandalan (*reliability*) bereperan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Amartha Cabang Mojopacet, Daya tanggap (*responsiveness*) bereperan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Amartha Cabang Mojopacet, Jaminan (*assurance*) bereperan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Amartha Cabang Mojopacet, Empati (*emphaty*) bereperan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Amartha Cabang Mojopacet, Bukti fisik (*tangible*) bereperan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Amartha Cabang Mojopacet dan Kualitas pelayanan meliputi variabel persepsi keandalan (*reliability*), persepsi daya tanggap (*responsiveness*), persepsi jaminan (*assurance*), persepsi empati (*emphaty*) dan persepsi bukti fisik (*tangible*) berperan terhadap peningkatan kepuasan nasabah Koperasi Amartha Cabang Mojopacet

Kata Kunci: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, kualitas pelayanan jasa dan tingkat kepuasan