

## **ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada KSP Kopdit Timau Indah Kupang”. Masalah yang diambil dari penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Ada pun persoalan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah koperasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan koperasi terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan simpan pinjam.

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud, bervariasi, tidak tahan lama. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atau kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas.

Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah accidental sampling dengan sumber data yang digunakan adalah data primer. Objek dalam penelitian ini adalah Kantor KSP Kopdit Timau Indah Kupang yang berlokasi di Jln. H.R KOROH Sikumana, Kabupaten Kupang. Nusa Tenggara Timur yang terdiri dari 50 responden. Pengumpulan data melalui observasi langsung dan survei yang diperoleh dengan cara pembagian kuesioner kepada responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji regresi linear sederhana, uji determinan dan uji T(Parsial) dengan menggunakan MS. Excel.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah koperasi timau Kupang. Pengaruh yang diberikan kedua variabel bebas tersebut bersifat positif artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

**Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan nasabah**