



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Public Relations*  
Rita  
44211110085

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota  
Koperasi Kredit SEHATI Periode Januari – Oktober 2013  
Jumlah halaman: x + 110 halaman + lampiran

### ABTRAKSI

Dalam perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal dengan istilah pelayanan prima. Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki ketrampilan tertentu untuk memuaskan pelanggannya secara profesional. Berbicara tentang layanan berarti berbicara tentang karyawan pemberi layanan, yang dalam hal ini adalah karyawan *front liner*. *Front liner* memiliki peranan penting dalam pengembangan citra perusahaan. *Front liner* secara langsung mempengaruhi pembentukan citra/image suatu perusahaan, terutama perusahaan jasa seperti koperasi kredit (kopdit).

Pokok permasalahan dari penelitian ini yakni sejauhmana pengaruh pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan anggota Kopdit SEHATI. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan anggota Kopdit SEHATI. Konsep penelitian yang digunakan mengacu pada konsep unsur-unsur dari kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dan L Berry yang terdiri dari: *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsibility* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

Tipe penelitian ini adalah eksplanasi kuantitatif dengan metode survey. Dalam penelitian ini jumlah populasi yang diambil 5174 orang, dan jumlah sampel yang diambil sejumlah 98 responden. Teknik penarikan sampel dengan menggunakan *Simple Random Sampling*.

Dari hasil penelitian koefisien korelasi maka diketahui bahwa pelayanan prima dan kepuasan anggota memiliki tingkat hubungan positif yang sangat kuat. Berdasarkan hasil penelitian persamaan regresi linear sederhana diperoleh persamaan:  $Y = 2,61 + 0,50 X$ . Ini berarti kepuasan anggota akan naik bila pelayanan prima ditingkatkan. Berdasarkan hasil penelitian pengujian hipotesis (uji t) menyatakan ada pengaruh antara pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan anggota.

Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan anggota, artinya bila pelayanan prima ditingkatkan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.