

## **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas akan cenderung memberikan kepuasan yang lebih kepada anggota yang menggunakan jasa pada perusahaan tersebut. Tanpa memperhatikan kualitas pelayanan maka jangan harap perusahaan dapat terus mempertahankan *image* dimata pelanggan. Dengan mengutamakan pelayanan yang baik maka pembeli akan memudahkan perusahaan mencapai tujuan perusahaan yaitu mencapai laba yang maksimal melalui peningkatan jumlah pembeli oleh anggota secara terus menerus.

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota KOPERASI SIMPAN PINJAM PAMARDI UTOMO KENDAL periode tahun 2009-2013 yaitu sebanyak 50.668 anggota. sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda yang sebelumnya diuji terlebih dahulu dengan uji validitas dan reliabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota, artinya semakin meningkat (semakin baik) kualitas pelayanan maka kepuasan anggota akan semakin meningkat. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas, artinya semakin meningkat (semakin baik) kualitas pelayanan maka loyalitas akan semakin meningkat. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan anggota, artinya semakin meningkat (semakin baik) kepercayaan maka kepuasan anggota akan semakin meningkat. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas, artinya semakin meningkat (semakin baik) kepercayaan maka loyalitas akan semakin meningkat. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan anggota terhadap loyalitas, artinya semakin meningkat (semakin baik) kepuasan anggota maka loyalitas akan semakin meningkat.

*Kata kunci : kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan anggota dan loyalitas*