



## SEMEABB 2018

Prosiding online: <http://semeabb.ijbe-research.com>



# PENINGKATAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT MELALUI KUALITAS LAYANAN, CITRA ORGANISASI KEPUASAN DAN LOYALITAS ANGGOTA CREDIT UNION BETANG ASI DI KALIMANTAN TENGAH

*Lelo Sintani<sup>1</sup>, Bambang Mantikei<sup>2</sup>*

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Palangka Raya

<sup>1</sup>*lelo\_sintani@gmail.com*

### INFO ARTIKEL

**Sejarah Artikel:**

Diterima : 17-08-2018

Terbit : 25-10-2018

**Kata Kunci:**

Kualitas Layanan  
Citra Organisasi  
Kepuasan  
Loyalitas

**DOI:**

10.5281/zenodo.1476121

### ABSTRAK

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) mempunyai peran penting dan strategis dalam pembangunan ekonomi nasional dan mengatasi masalah ekonomi. Namun ada 60 - 70% pelaku UMKM belum memiliki akses pembiayaan perbankan. Dalam rangka mempermudah akses permodalan kepada UMKM maka Koperasi Kredit termasuk Kopdit CU Betang Asi sebagai lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) berperan penting. Kualitas Layanan, Citra Organisasi, Kepuasan dan loyalitas pelanggan yang baik merupakan indikator bahwa organisasi tersebut berperan dalam pembangunan ekonomi. Tulisan ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis kualitas layanan, citra organisasi, kepuasan dan loyalitas anggota Koperasi Kredit CU Betang Asi di Kalimantan Tengah. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dengan populasi seluruh anggota CU Betang Asi di Kalimantan Tengah sebanyak 39.294 orang dengan jumlah sampel sebanyak 405 orang dengan teknik Penetapan Jumlah Sampel merujuk kepada pendapat Ferdinand, 2014 yaitu minimal 10 kali jumlah indikator dan peneliti menggunakan 15 kali jumlah indikator. Alat analisis menggunakan analisis deskriptif dan Analisis PLS. Hasil analisis membuktikan bahwa layanan berkualitas diukur dari dimensi bukti fisik, Keandalan, tanggapan, jaminan, dan empati, citra organisasi baik, anggota puas dan loyal, dibuktikan dari nilai *Mean* 4 keatas dari seluruh indikator variabel. Hasil analisis PLS Kualitas Layanan kopdit CU Betang Asi berpengaruh terhadap kepuasan anggota tetapi tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Demikian juga kepuasan anggota juga tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Citra organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas anggota.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.