

ABSTRAK

Koperasi Warga Manunggal Cimahi adalah sebuah koperasi yang bergerak dalam bidang koperasi simpan pinjam. Berdasarkan penelitian di Koperasi Warga Manunggal Cimahi, peneliti menemukan masalah dalam kegiatan koperasi yaitu belum terpenuhi kebutuhan nasabah dalam waktu tujuh tahun (2010-2016), fasilitas yang dimiliki belum memadai dan beralihnya calon nasabah ke koperasi lain. Permasalahan tersebut diduga disebabkan oleh banyaknya nasabah yang membutuhkan dana dalam jumlah besar, keterbatasan dana yang dimiliki untuk membangun gedung dan tidak adanya promosi yang dilakukan.

Peneliti menggunakan metode deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu data primer observasi non partisipan, wawancara terstruktur, dan penyebaran angket dan data sekunder melalui penelitian kepustakaan. Analisis data yang digunakan yaitu uji validitas instrumen, uji reliabilitas instrumen, pengujian hipotesis, koefisien X dan Y, regresi linier sederhana, korelasi product moment person dan koefisien determinan.

Berdasarkan yang diperoleh dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif bauran pemasaran jasa terhadap kepuasan nasabah. berdasarkan uji hipotesis diperoleh hasil t hitung = 2,736 yang lebih besar dari t tabel = 0,254 sebagian hasil hipotesis berada didaerah penerima, dengan demikian hipotesis dapat diterima, dan sedangkan besarnya presentase koefisien determinasi sebesar 63,521%. Hal ini menunjukkan bahwa varians yang terjadi pada variabel kepuasan nasabah (Y) 63,521% ditentukan oleh varians yang terjadi pada variabel bauran pemasaran jasa (X). Sisanya 36,479% dipengaruhi dari faktor lain.

Saran-saran yang dapat peneliti kemukakan antara lain Koperasi Warga Manunggal Cimahi sebaiknya melakukan bauran pemasaran jasa yang belum sepenuhnya dilakukan oleh Koperasi Warga Manunggal Cimahi yaitu produk, bukti fisik, promosi. Koperasi Warga Manunggal Cimahi sebaiknya memperhatikan hal-hal kepuasan nasabah yang belum sepenuhnya dilakukan oleh Koperasi Warga Manunggal Cimahi mengenai pemenuhan kebutuhan, fasilitas yang memadai dan informasi yang diberikan

Kata kunci : **Bauran Pemasaran Jasa, Kepuasan Nasabah**