

## ABSTRAK

Koperasi Warga Manunggal Cimahi nyaeta hiji koperasi anu ngajlankeun dina bidang koperasi simpan pinjam. Didasar ku panalungtikan di Koperasi Warga Manunggal Cimahi, panalungtik manggih masalah dina kegiatan koperasi nyaeta acan kacumponana kabutuhan nasabah dina waktu tujuh tahun (2010-2016), fasilitas ani dipiboga acab cukup, jeung pindahna calon nasabah ka koperasi lain. Masalahna kira-kira disebabkeun ku lobana nasabah anu ngabutuhkeun modal anu jumlah geude, katerbatasan biaya anu di pibogakeur ngawangun geudung jeung teuayana kabar au dilakukeun.

Panalungtik ngagunakeun metode deskriptif, jeung pendekatan kuantitatif. Teknik ngumpulkeun data anu digunakeun nyaeta data primer observasi non partisipan, wawancara terstruktur, jeung nyeubarkeun angket jeung data sekunder ngalalui panalungtikan kapustakaan. Analisis data anu digunakeun nyaeta uji validitas instrumen, uji reliabilitas instrumen, pengujian hipotesis, koefisien X jeung Y, regresi linier sederhana, korelasi product moment person jeung koefisien determinan.

Didasaran anu kapanggih tina hasil panalungtik, nunjukeun nyaeta ayana pangaruh positif bauran pemasaran jana kana kepuasan nasabah ngadasarkeun uji hipotesis kapanggih hasil  $t$  kaitung  $=2,736$  anu leuwih geude tina  $t$  tabel  $= 0,254$  sawareh hasil hipotesis aya di daerah panarima, kamargikitu hipotesis bisa diterima, jeung sedengkeun gedena presentase koefisien determinasi gedena  $63,521\%$ . Hal ieu nunjukeun nyaeta varians anu kejadian dina variabel kapuasan nasabah (Y)  $63,521\%$  ditentukeun ku varians anu kejadian dina variabel bauran pemasaran jasa (X), sisana  $36,479\%$  dipangaruhan tina faktor lain.

Saran-saran anu meunang panalungtik ngajentrekeun diantarana Koperasi Warga Manunggal Cimahi, sakuduna ngalakukeun bauran pemasaran jasa anu acan sapinuhna dikakukeun ku Koperasi Warga Manunggal Cimahi nyaeta produk, bukti fisik, promosi. Koperasi Warga Manunggal Cimahi sakuduna merhatikeun hal-hal kapuasan nasabah anu acan sapinuhna dilakukeun ku Koperasi Warga Manunggal Cimahi, ngeunaan nyumponan kebutuhan, fasilitas anu memadai jeung informasi anu disampekeun.

**Kocap konci : Bauran Pamasaran Jasa, Kapuasan Nasabah**