

ABSTRAK

SRI HASTUTI. 2022.*Pengaruh Strategi Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Layanan Anggota Koperasi Pada Koperasi Simpan Pinjam (KPRI) Sejahtera Wotu-Burau Luwu Timur.* Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Ahmad AC dan Samsul Rizal

Tujuan penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Strategi *Word Of Mouth* Terhadap Kepuasan Layanan Anggota Koperasi Pada Koperasi Simpan Pinjam (KPRI) Sejahtera Wotu-Burau Luwu Timur. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan 100 responden anggota koperasi simpan pinjam (KPRI) Sejahtera Wotu-burau Luwu timur. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert 5 poin untuk mengukur 22 indikator. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis jalur.

Hasil Dari penelitian ini menunjukan Bahwa *Word Of Mouth* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, dan word of mouth tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan word of mouth melalui kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan anggota.

Kata Kunci : Word Of Mouth, Kepuasan Anggota, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

SRI HASTUTI. 2022. The Influence of the Word Of Mouth Strategy on Service Satisfaction of Cooperative Members at the Sejahtera Wotu-Burau Savings and Loans Cooperative (KPRI) East Luwu. Essay. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Guided by : Ahmad AC and Samsul Rizal

The purpose of this research is a type of quantitative research with the aim of knowing the Effect of Word Of Mouth Strategy on Service Satisfaction of Cooperative Members at the Sejahtera Wotu-Burau Savings and Loans Cooperative (KPRI) East Luwu. This study uses data collection techniques with 100 respondents from the savings and loan cooperative (KPRI) Sejahtera Wotu-Burau Luwu Timur. Data was collected by distributing questionnaires using a 5-point Likert scale to measure 22 indicators. The analytical method used in this research is path analysis.

The results of this study indicate that word of mouth has a significant effect on service quality, service quality has a significant effect on member satisfaction, and word of mouth has no significant effect on service quality and word of mouth through service quality has an indirect effect on member satisfaction.

Keywords: Word Of Mouth, Member Satisfaction, Service Quality