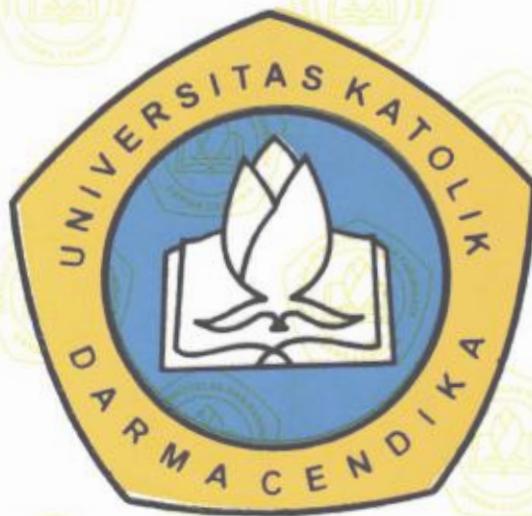


**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA DALAM UNIT SIMPAN PINJAM PADA
KOPERASI KARYAWAN PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk.
KCU DARMO "MITRA SEJAHTERA" SURABAYA**

SKRIPSI



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Oleh :

**ELIZABETH MEY
02200264**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
JUNI 2005**

LEMBARAN HILYAHUAN SIRIA TERHADAP KEBIJAKAN
AMERIKOTA DALAM UNIT SUMBER INIATIF PADA
DIREKSI KARUNIAN PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk
KCN DENGAN "MITRA SEJAHTERA" SURABAYA

SKRIPSI



Oleh :

LIZVINTA MEY
GESSNER



JURUSAN MANAJEMEN
EKONOMI
DIVISIUS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
Tahun 2009

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA DALAM UNIT SIMPAN PINJAM PADA
KOPERASI KARYAWAN PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk.
KCUDARMO "MITRA SEJAHTERA" SURABAYA**

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan
untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan
dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

SKRIPSI

Ini diajukan kepada

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA

untuk memenuhi sebagian persyaratan

memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

Oleh :

ELIZABETH MEY

02200264



JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
JUNI 2005

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DALAM UNIT SIMPAN PINJAM PADA KOPERASI KARYAWAN PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. KCU DARMO "MITRA SEJAHTERA" SURABAYA

Oleh :

ELIZABETH MEY

02200264

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN KE TIM
PENGUJI



Pembimbing I,

Drs. Ec. BRUNO HAMI

Pembimbing II,

VINCENTIA RATNA INGGAWATI, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Elizabeth Mey NRP.: 02200264
Telah diuji pada tanggal : 23 Juli 2005 Dan dinyatakan LULUS oleh

Ketua Tim Penguji :

Drs. Ec. JV. BUDI KARTONO, M.S.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan

Drs. JEANNE A. WAWOLANGI, M.Si, Ak.

VINCENTIA RATNA INGGAWATI, SE, MM



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan
Pada hari Sabtu, tanggal 23 Juli 2005

PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DALAM UNIT SIMPAN PINJAM PADA KOPERASI KARYAWAN PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. KCU DARMO "MITRA SEJAHTERA" SURABAYA

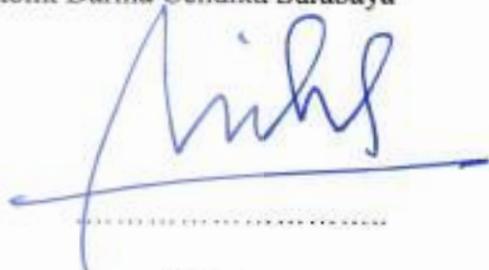
Disusun oleh :

Nama : Elizabeth Mey
NIM : 02200264
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

Dihadapan team penguji :

Drs. Ec. JV. BUDI KARTONO, M.S.

1. _____
Ketua



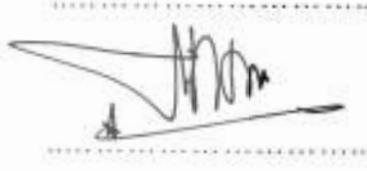
Dra. SOFFIA P.E., M.M.

2. _____
Sekretaris



Drs. AGUS SUHARSONO, M.Sc.

3. _____
Anggota



**SURAT PERNYATAAN
TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT/PENJIPLAKAN
DALAM PENYUSUNAN SKRIPSI
PADA PROGRAM S1 FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA**

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

NAMA LENGKAP : Elizabeth Mey
ALAMAT : Jl. Kencana Sari Timur XX/11 Surabaya
NO. TELP/HP : 031 70602102 / 081 553158260
NPM : 02200264
FAKULTAS/JURUSAN : Ekonomi / Manajemen

menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul :

**Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Unit Simpan Pinjam Pada Koperasi Karyawan PT. Bank Central Asia Tbk.
KCU Darmo "Mitra Sejahtera" Surabaya**

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, yang saya buat/susun menurut ide murni dari saya. Saya menyatakan tidak melakukan tindakan plagiat ataupun menjiplak skripsi/karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata diketahui dan terbukti skripsi saya merupakan hasil plagiat atau jiplakan dari skripsi/karya ilmiah milik orang lain maka saya bersedia menerima sanksi berupa :

1. Pembatalan Nilai Ujian Skripsi.
2. Penundaan kelulusan dari Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Demikian Surat Pernyataan ini saya sampaikan untuk diketahui sebagaimana mestinya.



Surabaya, 25 Juli 2005

MENGETAHUI
Dosen Pembimbing

(ELIZABETH MEY)

(Drs. Ec. BRUNO HAMI)



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya yang telah dikaruniakan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul : “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Unit Simpan Pinjam Pada Koperasi Karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo “Mitra Sejahtera” Surabaya”.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas akademis dan memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dorongan serta fasilitas-fasilitas lainnya, sehingga dapat menyusun skripsi ini. Pada kesempatan ini disampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

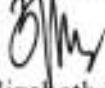
1. Ibu Dra. Yovita R. Pandin, M.M., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Dra. Jeanne A. Wawolangi, M.Si., Ak. selaku Dekan Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu Vincentia Ratna Ingawati, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya dan selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan penulisan skripsi.

4. Bapak Drs. Ec. Bruno Hami, selaku Dosen Pembimbing I yang penuh kesabaran dan banyak meluangkan waktu memberikan bimbingan, petunjuk, koreksi dan dorongan semangat yang sangat berharga.
5. Pihak Koperasi Karyawan "Mitra Sejahtera" PT. Bank Central Asia Tbk, KCU Darmo Surabaya yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah mengajar dan segenap karyawan dan karyawati Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
7. Untuk suamiku dan anak-anakku tercinta, yang telah memberikan semangat dalam doa dan dorongan moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Seluruh rekan-rekan kantor dan temanku kampus Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang secara langsung atau tidak langsung membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan semoga segala bantuan secara langsung maupun tidak langsung yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan karunia dari Tuhan Yang Maha Esa. Dan dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari adanya kekurangan-kekurangan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kelanjutannya.

Surabaya, 10 Juni 2005

Penulis,



Elizabeth Mey



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAKSI.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Pengertian Koperasi.....	6
2.1.1.1. Tujuan dan Manfaat Koperasi.....	6
2.1.1.2. Prinsip Koperasi.....	7
2.1.1.3. Pengurus Koperasi.....	7
2.1.1.4. Pengawas Koperasi.....	8
2.1.1.5. Modal Koperasi.....	9



2.1.2. Pengertian Kredit.....	9
2.1.3. Pengertian Pemasaran.....	11
2.1.4. Pengertian Pelayanan Prima.....	13
2.1.4.1. Konsep Pelayanan Prima.....	13
2.1.4.2. Pentingnya Pelayanan Prima.....	14
2.1.4.3. Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.4.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas.....	17
2.1.4.5. Prinsip-prinsip Kualitas Layanan...	18
2.1.4.6. Pengukuran Kualitas Layanan.....	20
2.1.4.7. Pengertian Pelayanan.....	22
2.1.5. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.5.1. Faktor-Faktor Yang Menciptakan Kepuasaan Konsumen.....	23
2.1.5.2. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.5.3. Faktor-faktor Harapan Pelanggan..	26
2.1.5.4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan..	27
2.1.5.5. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.6. Hubungan Pelayanan Prima dan Kepuasan Anggota.....	29
2.2. Hipotesis.....	30



2.3. Kerangka Konseptual.....	30
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian.....	31
3.2. Populasi dan Sampel.....	31
3.2.1. Populasi.....	31
3.2.2. Sampel.....	31
3.3. Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional.....	32
3.3.1. Identifikasi Variabel.....	32
3.3.2. Definisi Operasional.....	32
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	36
3.4.1. Jenis Data.....	36
3.4.2. Sumber Data.....	37
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6. Teknik Pengolahan Data.....	38
3.7. Teknik Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	39
3.7.1. Teknik Pengujian Validitas Instrumen.....	39
3.7.2. Teknik Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	39
3.8. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	40
3.8.1. Teknik Analisis Data.....	40
3.8.2. Teknik Pengujian Hipotesis.....	40
BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	45



4.1.1. Sejarah Singkat Koperasi Mitra Sejahtera.....	45
4.1.2. Struktur Organisasi.....	46
4.1.3. Aktivitas Ekonomi Koperasi.....	50
4.1.4. Proses Pemberian Pinjaman.....	51
4.1.5. Administrasi.....	51
4.1.6. Keanggotaan.....	52
4.1.7. Sumber Daya Manusia.....	52
4.2. Diskripsi Hasil Penelitian.....	53
4.2.1. Tanggapan Responden Tentang Variabel Keramahan.....	53
4.2.2. Tanggapan Responden Tentang Variabel Ketanggapan.....	54
4.2.3. Tanggapan Responden Tentang Variabel Kehandalan.....	55
4.2.4. Tanggapan Responden Tentang Variabel Komunikasi.....	56
4.2.5. Tanggapan Responden Tentang Variabel Mengerti Anggota.....	56
4.2.6. Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Anggota.....	57
4.3. Analisa.....	59
4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Korelasi.....	59

4.3.2. Analisis Otokorelasi.....	71
4.3.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
4.3.4. Analisis Koefisien Determinasi.....	73
4.3.5. Pengujian Hipotesis.....	74
4.4. Pembahasan.....	80
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	90
5.2. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	





DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1. Tanggapan Responden Tentang Variabel Keramahan (x_1).....	53
4.2. Tanggapan Responden Tentang Variabel Ketanggapan (x_2).....	54
4.3. Tanggapan Responden Tentang Variabel Kehandalan (x_3).....	55
4.4. Tanggapan Responden Tentang Variabel Komunikasi (x_4).....	56
4.5. Tanggapan Responden Tentang Variabel Mengerti Anggota (x_5).....	57
4.6. Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Anggota (Y).....	58
4.7. Hasil Analisis Item Instrumen Keramahan (x_1).....	60
4.8. Hasil Analisis Item Instrumen Ketanggapan (x_2).....	61
4.9. Hasil Analisis Item Instrumen Kehandalan (x_3).....	62
4.10. Hasil Analisis Item Instrumen Komunikasi (x_4).....	63
4.11. Hasil Analisis Item Instrumen Mengerti Anggota (x_5).....	64
4.12. Hasil Analisis Item Instrumen Kepuasan Anggota (Y).....	65
4.13. Rekapitulasi Hasil Analisa Regresi Linier Berganda.....	72
4.14. Analisis Varians Hubungan.....	74
4.15. Tanggapan Untuk Variabel Kepuasan Anggota (Y) Dalam Prosentase.....	84
4.16. Peningkatan Pinjaman Dan Jumlah Anggota Tahun 2000-2003..	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1. Kurva Uji F.....	42
3.2. Kurva Uji T.....	43
4.1. Struktur Organisasi.....	46
4.2. Kurva Uji F.....	74
4.3. Kurva Uji t Variabel x_1	75
4.4. Kurva Uji t Variabel x_2	76
4.5. Kurva Uji t Variabel x_3	77
4.6. Kurva Uji t Variabel x_4	78
4.7. Kurva Uji t Variabel x_5	79
4.8. Grafik Peningkatan Jumlah Anggota dan Pinjaman Tahun 2000-2004.....	89





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner.....
2. Jawaban Responden Untuk Variabel Keramahan (x_1) Koperasi Karyawan "Mitra Sejahtera".....
3. Jawaban Responden Untuk Variabel Ketanggungan (x_2) Koperasi Karyawan "Mitra Sejahtera".....
4. Jawaban Responden Untuk Variabel Kehandalan (x_3) Koperasi Karyawan "Mitra Sejahtera".....
5. Jawaban Responden Untuk Variabel Komunikasi (x_4) Koperasi Karyawan "Mitra Sejahtera".....
6. Jawaban Responden Untuk Variabel Mengerti Anggota (x_5) Koperasi Karyawan "Mitra Sejahtera".....
7. Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Anggota (Y) Koperasi Karyawan "Mitra Sejahtera".....
8. Printout Correlation Untuk Uji Validitas Variabel x_1
9. Data Split Half Variabel x_1
10. Printout Correlation Untuk Uji Reliabilitas Variabel x_1
11. Printout Correlation Untuk Uji Validitas Variabel x_2
12. Data Split Half Variabel x_2
13. Printout Correlation Untuk Uji Reliabilitas Variabel x_2
14. Printout Correlation Untuk Uji Validitas Variabel x_3



15. Data Split Half Variabel x_3
16. Printout Correlation Untuk Uji Reliabilitas Variabel x_3
17. Printout Correlation Untuk Uji Validitas Variabel x_4
18. Data Split Half Variabel x_4
19. Printout Correlation Untuk Uji Reliabilitas Variabel x_4
20. Printout Correlation Untuk Uji Validitas Variabel x_5
21. Data Split Half Variabel x_5
22. Printout Correlation Untuk Uji Reliabilitas Variabel x_5
23. Printout Correlation Untuk Uji Validitas Variabel Y.....
24. Data Split Half Variabel Y.....
25. Printout Correlation Untuk Uji Reliabilitas Variabel Y.....
26. Data Analisis Regresi Linier Berganda.....
27. Printout Regression SPSS 11.0.....
28. Charts.....
29. Nilai Durbin Watson.....
30. Nilai r Product Moment.....
31. Tabel F.....
32. Tabel t.....



ABSTRAKSI

Dalam era globalisasi sekarang ini, dimana persaingan ekonomi semakin tajam, persaingan produk dan pelayanan kepada konsumen menjadi sangat penting bagi suatu badan usaha. Hal tersebut mengakibatkan badan usaha-badan usaha di Indonesia termasuk koperasi ditantang untuk bersaing. Hal ini merupakan tantangan yang sangat besar bagi pengurus koperasi Mitra Sejahtera dalam mengolah dan mensejahterakan anggota koperasi tersebut dengan cara meningkatkan pelayanan untuk menciptakan kepuasan seluruh anggota. Berdasarkan latar belakang masalah, penulis ingin meneliti apakah ada pengaruh atau tidak pelayanan yang diberikan koperasi secara prima terhadap kepuasan anggota, dengan demikian terbentuk judul skripsinya “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Unit Simpan Pinjam Pada Koperasi Karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo “Mitra Sejahtera” Surabaya”. Apakah pelayanan prima (keramahan, ketanggapan, kehandalan, komunikasi, dan mengerti anggota) secara bersama-sama dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan anggota dalam unit simpan pinjam pada Koperasi Karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo “Mitra Sejahtera” Surabaya. Tujuannya untuk mengetahui apakah pelayanan prima (keramahan, ketanggapan, kehandalan, komunikasi, dan mengerti anggota) secara bersama-sama dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan anggota dalam unit simpan pinjam pada Koperasi Karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo “Mitra Sejahtera” Surabaya.

Pada jenis penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda. Sampel yang digunakan sebanyak 100 anggota yang aktif. Jenis data, adalah data kuantitatif dan kualitatif. Sumber data, menggunakan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan riset kepustakaan dan lapangan. Pengolahan data dengan uji validitas, reliabilitas, analisis otokorelasi, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi, pengujian hipotesis dengan uji F, uji t, dan menganalisis mana variabel yang paling dominan. Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik analisis data statistik program SPSS 11.0.

Nilai koefisien regresi keramahan (x_1) sebesar 1,172, nilai t_{hitung} keramahan (x_1) sebesar $6,680 > t_{tabel} 1,980$, artinya terdapat pengaruh keramahan (x_1) terhadap kepuasan anggota (Y). Nilai koefisien regresi ketanggapan (x_2) sebesar 1,403, nilai t_{hitung} ketanggapan (x_2) sebesar $3,500 > t_{tabel} 1,980$, artinya terdapat pengaruh ketanggapan (x_2) terhadap kepuasan anggota (Y). Nilai koefisien regresi kehandalan (x_3) sebesar 0,923, nilai t_{hitung} kehandalan (x_3) sebesar $2,568 > t_{tabel} 1,980$, artinya terdapat pengaruh kehandalan (x_3) terhadap kepuasan anggota (Y). Nilai koefisien regresi komunikasi (x_4) sebesar 0,492, nilai t_{hitung} komunikasi (x_4) sebesar $2,183 > t_{tabel} 1,980$, artinya terdapat pengaruh komunikasi (x_4) terhadap kepuasan anggota (Y). Nilai koefisien regresi mengerti anggota (x_5) sebesar 1,153, nilai t_{hitung} mengerti anggota (x_5) sebesar $3,045 > t_{tabel} 1,980$, artinya terdapat pengaruh mengerti anggota (x_5) terhadap kepuasan anggota (Y). Dari kelima variabel bebas yang diteliti, ternyata ketanggapan (x_2) yang berpengaruh dominan, hal ini akan mengakibatkan terjadinya kepuasan anggota sehingga kesejahteraan anggota akan tercapai.