



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
ANGGOTA KOPERASI KREDIT SEHATI
PERIODE JANUARI – OKTOBER 2013**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh:

RITA

44211110085

Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana
JAKARTA
2013



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Anggota
Koperasi Kredit SEHATI Periode Januari – Oktober
2013**

Nama : Rita

NIM : 44211110085

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Desember 2013

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,
Pembimbing

(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

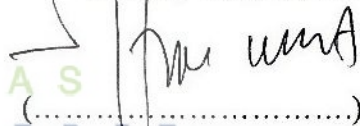
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Anggota
Koperasi Kredit SEHATI Periode Januari – Oktober
2013**

Nama : Rita
NIM : 44211110085
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

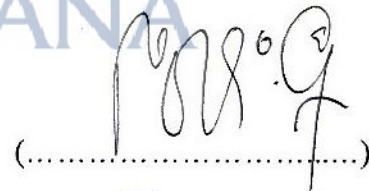
Jakarta, Desember 2013

Ketua Sidang,
Dr. Heri Budianto, S.Sos, M.Si



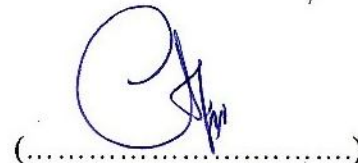
(.....)

Penguji Ahli,
Novi Erlita, S.Sos, MA



(.....)

Pembimbing
Dr. Agustina Zubair, M.Si.



(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Anggota
Koperasi Kredit SEHATI Periode Januari – Oktober
2013**

Nama : Rita

NIM : 44211110085

Fakultas : Ilmu Komunikasi


Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Desember 2013

Mengetahui,

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Suryaning Haryati, SE, MM.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan anugrahNya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Kredit SEHATI Periode Januari – Oktober 2013” merupakan syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi – Program *Public Relations* Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Pada kesempatan yang baik ini, izinkanlah peneliti menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang dengan tulus ikhlas memberikan bantuan dan dorongan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si. selaku dosen pembimbing dan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
2. Ibu Suryaning Haryati, SE, MM. selaku Ketua Program Studi Public Relations Universitas mercu Buana
3. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh karyawan Universitas Mercu Buana
4. Para Pengurus dan Karyawan Koperasi Kredit SEHATI atas izin dan bantuannya dalam proses penyusunan skripsi ini.

5. Anakku tercinta Cheryl Cecilia Hendrawan atas kehadirannya dalam hidup saya sehingga memberikan semangat untuk terus berjuang mendapatkan masa depan yang lebih baik
6. Bapak, Ibu, kakak-kakak: Roni Darmawati, Rani Tresnowati, Risyanto dan adik-adik: Ryan Aryanto, Okta Taruna, yang telah memberikan doa, dorongan, dan semangat
7. Kukuh Indra Pamungkas yang telah memberikan dorongan, semangat, perhatian, keceriaan dan sumbangan pemikiran selama proses kuliah berlangsung
8. Teman-teman seangkatan senasib sepenanggungan: Arie Sylviana Rozak, Atika Rela Setia Putri, Christine Pax Sufmera, Mona Volare, Siti Ma'muroh, Dina Mudayanti, Regina Glory, Daniel Simanjuntak, Adi Prasetyo, Adelia, Dewi Purbasari, Susilowati, Hesti Awalia, Delvia Damayanti, Lianty Febriana, Agita Theresia; Dewi Ayu Mareta, Gusti Made Ratu Arien, Serli, Mami Sita, Delfi Sinaga, Gesang, Hanum Pratiwi, Aisah, Grace, Chadir Salamun, Weni, Preslie Kambey, Didik Kurdianto, Randi Vanessa, Roytua Ida, Rina Rizkiansih, Franciska Ririn Yulianti, Maya, Anin, Nina.
9. Rekan-Rekan sekerja di bagian Collection KPR BCA Pondok Indah: Bapak Taat Uji Joko Suseno, Bapak Albertus Pama, Bapak Danu Miharja, Ibu Maureen, Bapak Moelyono, Bapak Ferdy Ramakrisna, Cici, Greg, Ayi, Mbak Nuy, Gege, Dina, Irna, Asri, Mala, Rizka, Mbak Eva, Rizky, Meru, dan rekan-rekan Fieldcoll.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik bentuk, isi maupun teknik penyajiannya, oleh sebab itu kritikan yang bersifat membangun dari berbagai pihak peneliti terima dengan tangan terbuka serta sangat diharapkan. Semoga kehadiran skripsi ini memenuhi sarannya.

Jakarta, Oktober 2013

Peneliti



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Signifikasi Penelitian	9
1.4.1 Signifikasi Akademik	9
1.4.2 Signifikasi Praktis	9
BAB II Tinjauan Pustaka	
2.1 Pengertian Komunikasi	10
2.2 Pengertian, Fungsi, Tugas, Peran Public Relations	15
2.2.1 Pengertian Public Relations	15
2.2.2 Fungsi Public Relations	19
2.2.3 Tugas Public Relations	20
2.2.4 Peran Public Relations	21
2.3 Hubungan Pelanggan (<i>Customer Relations</i>)	25
2.4 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satifications</i>)	27
2.5 Pelayanan Prima ..	34
2.6 Koperasi	40
2.6.1 Pengertian Koperasi	40
2.6.2 Asas Koperasi	42
2.6.3 Prinsip-Prinsip Koperasi	43
2.6.4 Landasan, Tujuan, Fungsi dan Peran Koperasi	45
2.6.5 Tujuan Koperasi	46

2.6.6	Fungsi dan Peran Koperasi.....	46
2.6.7	Penggolongan Koperasi	47
2.7	<i>Front Liner</i>	52
2.8	Penelitian Sebelumnya.....	53
2.9	Hipotesis Penelitian	55
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Tipe Penelitian.....	56
3.2	Metode Penelitian.....	56
3.3	Populasi dan Sampel	57
3.3.1	Populasi.....	57
3.3.2	Sampel.....	57
3.3.3	Teknik Penarikan Sampel	58
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.4.1	Data Primer	59
3.4.2	Data Sekunder	59
3.5	Definisi dan Opernasionalisasi Konsep	59
3.5.1	Definisi Konsep.....	59
3.5.2	Operanasionalisasi Konsep.....	60
3.6	Uji Validitas dan Realibilitas	63
3.6.1	Uji Validitas.....	63
3.6.2	Uji Realibilitas	65
3.7	Teknik Analisis Data	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	70
4.1.1.	Sejarah Berdirinya Kopdit SEHATI	70
4.1.2.	Struktur Kepengurusan Kopdit SEHATI	71
4.1.3.	Keanggotaan	74
4.1.4.	Simpanan	74
4.1.5.	Pinjaman.....	76
4.1.6.	Pembagian Sisa Hasil Usaha	76
4.1.7.	Asuransi dan Daperma	77

4.2. Hasil Penelitian.....	77
4.2.1. Karakteristik Responden.....	77
4.2.2. Uji Validitas	80
4.2.2.1. Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima	80
4.2.2.2. Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota...	82
4.2.3. Uji Reliabilitas.....	83
4.2.3.1. Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Prima ..	83
4.2.3.2. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Anggota	84
4.2.4. Kepuasan Anggota	88
4.2.5. Uji Bivariat.....	100
4.2.6. Koefisien Determinasi (KD)	101
4.2.7. Persamaan Regresi.....	101
4.2.8. Pengujian Hipotesis	102
4.3. Pembahasan.....	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	109
5.2. Saran-Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	xi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	78
Tabel 4.2 Usia Responden	78
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	79
Tabel 4.4 Pekerjaan Respdnen	80
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima.....	81
Tabel 4.6 Uji Validitas Kepuasan Anggota.....	82
Tabel 4.7 Hasil menghitung nilai varian setiap butir pertanyaan variabel pelayanan prima.....	83
Tabel 4.8 Hasil menghitung nilai varian setiap butir pertanyaan variabel kepuasan anggota.....	85
Tabel 4.9 Kebersihan dan kerapihan seragam CS, <i>Teller</i> dan Satpam....	86
Tabel 4.10 Kondisi gedung, tempat parkir dan toilet.....	86
Tabel 4.11 Produk dan jasa yang ditawarkan.....	87
Tabel 4.12 Kemampuan <i>Teller</i> , CS dan Satpam dalam berkomunikasi dengan anggota.....	88
Tabel 4.13 Kemampuan <i>Teller</i> , CS dan Satpam dalam melakukan pelayanan yang ramah dan selalu siap menolong.....	89
Tabel 4.14 Daya tanggap CS dan <i>Teller</i> dalam membantu anggota.....	90
Tabel 4.15 Kemampuan CS dalam bertindak cepat memberikan informasi seputar produk dan jasa.....	90
Tabel 4.16 Pengetahuan CS dalam memberikan informasi memilih produk dan jasa.....	91
Tabel 4.17 Kejujuran CS, <i>Teller</i> dan Satpam dalam membantu proses pelayanan.....	92

Tabel 4.18	Kemudahan menemui petugas pelayanan.....	93
Tabel 4.19	Perhatian pribadi CS dan Teller terhadap anggota.....	94
Tabel 4.20	Kemampuan CS dan Teller dalam dalam mendengarkan keluhan dan keinginan anggota.....	95
Tabel 4.21	Pelayanan CS, Teller dan Satpam ramah	96
Tabel 4.22	Anggota diperlakukan dengan adil, jujur, dan penuh hormat.....	96
Tabel 4.23	Pelayanan CS dan Teller tepat waktu dan efisien.....	97
Tabel 4.24	Anggota diberikan yang terbaik.....	98
Tabel 4.25	Kualitas produk dan jasa baik	98
Tabel 4.26	Sesuai antara manfaat yang diterima dengan pengorbanan yang diberikan anggota	99
Tabel 4.27	Korelasi Antara Pelayanan Prima (X) dan Tingkat Kepuasan Anggota (Y)	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Menghitung Validitas

Lampiran 2 Menghitung Reliabilitas

Lampiran 3 Tabel Bantuan

Lampiran 4 Tabel Bantuan Reliabilitas

Lampiran 5 Surat Permohonan Ijin Menyebarkan Kuesioner

Lampiran 6 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 7 Tabel t

Lampiran 8 CV Rita



UNIVERSITAS
MERCU BUANA