

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SIMPAN PINJAM
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA KOPERASI NUSANTARA**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen

Nama : KAMJA

NIM : 03103-114



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2010

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SIMPAN PINJAM
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA KOPERASI NUSANTARA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

Nama : KAMJA

NIM : 03103-114



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2010

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : K a m j a

NIM : 03103 – 114

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 11 Agustus 2010

Materai Rp. 6000,00

Tanda tangan

(K A M J A)

NIM : 03103 - 114

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Kamja
NIM : 03103- 114
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SIMPAN
PINJAM TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
KOPERASI NUSANTARA
Tanggal Ujian Skripsi : 24 Agustus 2010

Disahkan Oleh :
Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Tafiprios SE, MM)
Tanggal :

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen – S1

(Dra. Yuli Harwani R., MM)
Tanggal :

(H.Arief Bowo Prayoga K. SE., MM)
Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SIMPAN PINJAM TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA KOPERASI NUSANTARA**

Di Persiapkan Dan Disusun Oleh :

Nama : Kamja

NIM : 03103-114

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Pada Tanggal 24 Agustus 2010

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
(Tafiprios SE, MM)

Anggota Penguji I,

(Dra. Yuli Harwani, R., MM)

Anggota Penguji II,

(Mochamad Rizki, BBA, MBA)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada ALLAH S.W.T. atas rahmat dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun dan diajukan untuk melengkapi sebagai persyaratan dalam rangka menyelesaikan program studi manajemen (Strata1) pada fakultas ekonomi, Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada setiap pihak yang telah membantu dalam setiap pengerjaan skripsi ini baik yang berupa lisan maupun tulisan, kepada yang terhormat:

1. Kedua Orang Tuaku yang tersayang , hanya dengan doamu penulis dapat meraih apa yang penulis dambakan dan cita-citakan.
2. Lena Liawati, Amd, Farm, calon istriku tercinta yang selalu memberikan dorongan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Yuli Harwani, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak H. Arief Bowo Prayoga K., SE, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana
5. Bapak Tafiprios, SE, MM selaku pembimbing skripsi yang senantiasa meluangkan waktu bagi penulis sehingga selesai dalam mengerjakan skripsi ini.

6. Segenap dosen pengajar Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen S1 Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kuliah dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis
7. Segenap staf dan karyawan Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pelayanan kepada penulis dalam melaksanakan kegiatan perkuliahan di Universitas Mercu Buana.
8. Bapak Harianto dari Koperasi Nusantara yang telah memberikan informasi, baik data dan yang lainya apa yang penulis butuhkan dari Koperasi Nusantara.
9. Sahabat – sahabatku seperti, Candi, Agung, Arif dan seluruh mahasiswa Manajemen S1 khususnya angkatan 2003 yang telah mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabatku lutfi yang selalu mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang memberikan dukungan serta support dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap walaupun skripsi ini jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan masukan yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang bersangkutan maupun bagi pihak yang membacanya.

Jakarta, 11 Agustus 2010

K a m i a
Penulis

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KOPERASI NUSANTARA

Oleh :

**K a m j a
03103-114**

ABSTRAK

Untuk menghadapi persaingan bisnis yang sangat ketat, maka para pelaku bisnis harus lebih cermat lagi dalam mengamati perkembangan pasar dan mendefinisikan kebutuhan pelanggan.

Kemudahan dalam mendapatkan suatu produk dan jasa adalah salah satu hal yang diinginkan pelanggan, sebab dengan semakin mudahnya pelanggan dalam mendapatkan suatu produk maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, sebab pelayanan dapat mencerminkan citra dari suatu perusahaan tersebut dalam hal ini koperasi Nusantara. Bila pelayanan yang diterima pelanggan kurang memuaskan dan kurang baik maka pelanggan akan mengalami ketidakpercayaan dan tidak akan memakai kembali jasa perusahaan tersebut. Namun bila kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan sangat baik dan memuaskan maka pelanggan akan kembali menggunakan produk atau jasa yang diberikan sehingga tercipta rasa loyalitas pada diri pelanggan koperasi Nusantara. Kualitas pelayanan menjadi kunci bagi loyalitas pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, Loyalitas pelanggan.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Pembatasan Masalah.....	3
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pemasaran	6
B. Bauran Pemasaran.....	7
C. Pengertian Pemasaran Jasa.....	9
1. Pengertian jasa	9
2. Karakteristik Jasa	10

3. Diferensiasi Jasa.....	11
D. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
E. Pengertian Loyalitas Pelanggan	15
F. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	19
G. Macam – macam loyalitas pelanggan	17
H. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum.....	21
1. Lokasi Penelitian.....	21
2. Sejarah Singkat Koperasi Nusantara.....	21
3. Visi dan misi Koperasi Nusantara.....	23
4. Struktur Organisasi	24
5. Produk Dan Jasa Yang Dihasilkan.....	29
B. Metode Penelitian.....	35
C. Hipotesis	35
D. Populasi Dan Sampel Penelitian	36
E. Variabel dan Pengukurannya	37
F. Definisi Operasional Variabel.....	39
G. Metode Pengumpulan Data	41
H. Metode Analisis Data.....	42

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Karakteristik Responden	45
B. Analisis Variabel Kualitas Pelayanan	50
C. Analisis Variabel Loyalitas Pelanggan	60
D. Pengaruh Antara Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	66
E. Analisis Pengujian Hipotesis	66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Operasional Variabel X	39
3.2 Operasional Variabel Y	40
4.1 Jenis Kelamin Responden	46
4.2 Usia Responden	46
4.3 Pendidikan Terakhir Responden	47
4.4 Pekerjaan Responden	47
4.5 Penghasilan Responden	48
4.6 Lama Menjadi Anggota	48
4.7 Jumlah Pinjaman	49
4.8 Akurasi Pelayanan Kepada Pelanggan.....	50
4.9 Ketepatan Waktu Pelayanan.....	51
4.10 Kenyamanan Dalam Memberikan Layanan.....	51
4.11 Ketersediaan Karyawan Dalam Membantu Pelanggan.....	52
4.12 Menanggapi Dan Menyelesaikan Keluhan Pelanggan.....	53
4.13 Pengetahuan Dan Kecakapan Karyawan Dalam Layanan.....	53
4.14 Keamanan Dari Pelayanan Yang Diberikan	54
4.15 Keramahan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan	55
4.16 Kesungguhan Karyawan Terhadap Kepentingan Pelanggan.....	55

4.17 Memahami Kebutuhan Pelanggan.....	56
4.18 Memberi Perhatian Kepada Pelanggan.....	57
4.19 Kesungguhan Karyawan Terhadap Kepentingan Pelanggan.....	57
4.20 Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Koperasi Nusantara.....	58
4.21 Kenyamanan ruangan pelayanan koperasi nusantara.....	59
4.22 Lokasi koperasi nusantara mudah bagi pelanggan.....	59
4.23 Saya tetap menggunakan jasa koperasi nusantara.....	60
4.24 Saya rutin menggunakan jasa koperasi nusantara.....	61
4.25 Saya sudah lama menggunakan jasa koperasi nusantara.....	61
4.26 Komunikasi dan perhatian yang baik kepada pelanggan.....	62
4.27 Penolakan terhadap jasa pesaing.....	63
4.28 Setia menggunakan layanan koperasi nusantara	63
4.29 Kekebalan terhadap daya tarik pesaing.....	64
4.30 Merekomendasikan kepada yang lain tentang koperasi nusantara	65

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Karakteristik Responden
Lampiran 2	Variabel Kualitas Pelayanan
Lampiran 3	Variabel Loyalitas Pelanggan
Lampiran 4	Frekuensi X dan Y
Lampiran 5	Tabel T
Lampiran 6	Struktur Organisasi
Lampiran 7	Surat Keterangan

