

**EKSPLORASI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
LOYALITAS ANGGOTA PRIMA DANARTA *CREDIT UNION***

**LAPORAN KULIAH PRAKTIK BISNIS**



**OLEH:**

**HANS CHRISTIAN WIJAYA**

**3103009150**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA**

**SURABAYA**

**2013**

**EKSPLORASI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
LOYALITAS ANGGOTA PRIMA DANARTA *CREDIT UNION***

LAPORAN KULIAH PRAKTIK BISNIS

Diajukan kepada  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen

OLEH:  
HANS CHRISTIAN WIJAYA  
3103009150

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2013

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**LAPORAN KULIAH PRAKTIK BISNIS**

**EKSPLORASI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
LOYALITAS ANGGOTA PRIMA DANARTA *CREDIT UNION***

**OLEH:**

**HANS CHRISTIAN WIJAYA**

**3103009150**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik  
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Dosen Pembimbing,



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si.

Tanggal:.....

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan  
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hans Christian Wijaya

NRP : 3103009150

Judul Karya Ilmiah : Eksplorasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Anggota Koperasi *Credit Union* Prima Danarta

Menyatakan bahwa tugas akhir kuliah praktek bisnis ini adalah ASLI karya tulis saya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.



(Hans Christian Wijaya)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga proses penulisan laporan KPB dengan judul “Eksplorasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Anggota Koperasi *Credit Union* Prima Danarta” dapat terselesaikan dengan baik. Laporan KPB ini disusun dalam rangka penulisan Tugas Akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas pertolongan, berkat dan pimpinan-Nya dalam proses penulisan tugas akhir ini.
2. Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran dan nasehat serta meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya selama penulisan laporan KPB ini, serta seluruh dosen pendamping lapangan yang ikut serta dalam terselenggaranya kegiatan KPB ini.
3. Dr. Lodovicus Lasdi, MM. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Herlina Yoka Roida, SE., M.Com (Fin), selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar Fakultas Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama perkuliahan di kampus Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

6. Semua Bapak dan Ibu karyawan Tata Usaha yang telah memberikan andil besar dalam kuliah dan proses tugas akhir.
7. Koperasi CU Prima Danarta Surabaya beserta pengurus dan seluruh karyawan yang telah memberikan kesempatan atas terselenggaranya kegiatan KPB ini dan kerjasamanya selama proses kegiatan KPB berlangsung.
8. Keluarga: Papi, Mami, Oma serta seluruh anggota keluarga atas dukungan doa, dukungan moral, semangat, materiil, kasih sayang, serta nasihat yang berguna bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan makalah ini dengan baik.
9. Semua sahabat dan teman-teman penulis terutama kepada Citra, Alvindo, Yohanes, Hendra, Benny, David, Andy, Erick G., Erick, Setiawan, Adrian, Tommy, Billy yang telah ikut memberikan semangat, bantuan, dan dukungan kepada penulis selama ini.
10. Rekan-rekan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu per satu di sini, terima kasih atas segala doa, bantuan, dan dukungannya.

Akhir kata, penulis berharap semoga tulisan sederhana ini dapat diterima dan bermanfaat bagi pembaca. Atas semua ini penulis mengucapkan terima kasih.

Surabaya,

Hans Christian Wijaya

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Bidang Kuliah Praktik Bisnis .....	7
1.3. Tujuan Kuliah Praktik Bisnis.....	7
1.4. Manfaat Kuliah Praktik Bisnis.....	7
1.5.Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	10
2.1. Tinjauan Literatur .....	10
2.1.1. Koperasi .....	10
2.1.2. Usaha Kecil Menengah.....	13
2.1.3. Sejarah <i>Credit union</i> .....	14
2.1.4. Loyalitas Anggota.....	17
2.1.5. <i>Trust</i> / Kepercayaan .....	19
2.1.6. Kualitas Layanan .....	20
2.1.7. Penanganan Keluhan.....	23
2.1.8. Komitmen Anggota.....	25
2.1.9. Kepuasan Anggota.....	28
2.1.10. <i>Balance Scorecard</i> .....	29

2.1.11. Pendidikan Perkoperasian .....	31
2.1.12. Simbol dan Arti Flowchart .....	33
BAB 3. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	35
3.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	35
3.1.1. Sejarah Perkembangan Perusahaan .....	35
3.1.2. Lokasi Prima Danarta CU.....	36
3.1.3. Struktur Organisasi.....	37
3.2. Jadwal Pelaksanaan Kuliah Praktik Bisnis .....	37
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	38
3.4. Hasil dan Temuan .....	40
3.5. Pembahasan .....	41
3.5.1. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas....	41
3.5.2. Analisis Pemecahan Masalah.....	63
3.5.2.1 Analisis <i>Balance Scorecard</i> .....	63
3.5.2.2 Pendidikan Anggota.....	65
3.5.2.3 SOP Penyampaian Informasi.....	69
3.5.2.4 SOP Pengajuan Keluhan .....	72
BAB 4. SIMPULAN DAN SARAN .....	76
4.1. Simpulan .....	76
4.2. Saran .....	77
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	79
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Simbol dan Arti Flowchart .....	33
Tabel 3.1. Jadwal dan Pelaksanaan Kuliah Praktik Bisnis.....	37
Tabel 3.2. Karakteristik Responden .....	43
Tabel 3.3. Instruksi Kerja untuk SOP Penyampaian Informasi.....	72
Tabel 3.4. Instruksi Kerja untuk SOP Pengajuan Keluhan .....	75

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Indikator Variabel Penanganan Keluhan .....	25
Gambar 3.1. Lokasi Prima Danarta CU Surabaya.....	35
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Koperasi CU Prima Danarta.....	36
Gambar 3.3. Diagram Variabel Loyalitas Anggota.....	44
Gambar 3.4. Diagram Variabel <i>Trust</i> / Kepercayaan .....	47
Gambar 3.5. Diagram Variabel Kualitas Layanan .....	50
Gambar 3.6. Diagram Variabel Penanganan Keluhan .....	54
Gambar 3.7. Diagram Variabel Komitmen Anggota.....	57
Gambar 3.8. Diagram Variabel Kepuasan Anggota .....	60
Gambar 3.9. SOP Usulan untuk Pendidikan Dasar Anggota Baru .....	68
Gambar 3.10. Form Berita Acara Pendidikan Anggota.....	69
Gambar 3.11. SOP Usulan untuk Penyampaian Informasi .....	71
Gambar 3.12. SOP Usulan untuk Pengajuan Keluhan.....	74
Gambar 3.13. Form Pengajuan Keluhan Anggota.....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisisioner
- Lampiran 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Nasabah PD. Bank Perkreditan Rakyat BKK Boyolali Kota)
- Lampiran 3. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PD. BPR Bank Pasar Kendal)

## ABSTRAK

Menjaga loyalitas pelanggan merupakan salah satu faktor yang membuat sebuah perusahaan dapat bertahan dalam persaingan. Hal ini juga berlaku bagi Koperasi Prima Danarta CU. Dari hasil observasi selama kurang lebih dua minggu, tampak bahwa *turn over* anggota masih cukup tinggi yang dikarenakan belum maksimalnya tingkat loyalitas anggota. Faktor-faktor yang dianggap berpengaruh terhadap loyalitas anggota antara lain : *trust* / kepercayaan, kualitas layanan, penanganan terhadap keluhan, komitmen anggota serta kepuasan anggota. Setelah melakukan survey peneliti menemukan beberapa masalah yang terjadi antara lain penanganan keluhan yang dirasa lambat oleh anggota, proses penyampaian informasi yang kurang maksimal, masih tertariknya anggota untuk bergabung di koperasi lain, dan faktor lain yang berhubungan dengan loyalitas anggota Prima Danarta CU. Pendidikan anggota digunakan sebagai pedoman untuk meningkatkan loyalitas anggota pada Prima Danarta CU. Selain itu diperlukan adanya SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam proses penyampaian informasi dan penanganan keluhan yang ada di Prima Danarta CU sehingga kegiatan-kegiatan di dalamnya dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

**Kata Kunci** : Loyalitas, *Turn over*, Prima Danarta CU, SOP (*Standard Operating Procedure*), Pendidikan Anggota.

## **ABSTRACT**

*Maintain customer loyalty is one of the factors that make a company can survive in the competition. This is also true for Prima Danarta CU. From the observations for approximately two weeks, it appears that the turnover is still high enough members due to members not maximal levels of loyalty. Factors considered to affect the loyalty of members among other things: trust / confidence, quality services, handling of complaints, as well as the commitment of member satisfaction member. After conducting a survey researchers found some problems that occur among other complaints were deemed slow by members, information delivery process less than the maximum, still attraction of members to join in other cooperatives, and other factors associated with loyalty Prima Danarta CU members. Education members are used as guidelines to increase member loyalty at Prima Danarta CU. In addition it is necessary to SOP (Standard Operating Procedure) in the process of delivering information and handling complaints in the Prima Danarta CU so that the activities in it to be effective and efficient.*

*Keywords : Loyalty, Turn over, Prima Danarta CU, SOP (Standard Operating Procedure), Member Education.*