

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRIMA
DANARTA CREDIT UNION DI SURABAYA



OLEH:

ANTONIUS SCHUBERT MOEHARTOJO

3103011168

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2016

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRIMA
DANARTA CREDIT UNION DI SURABAYA**

LAPORAN KULIAH PRAKTIK BISNIS

Diajukan kepada

Fakultas Bisnis

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Jurusan Manajemen

OLEH:

ANTONIUS SCHUBERT MOEHARTOJO

3103011168

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

2015

HALAMAN PERSETUJUAN

LAPORAN KULIAH PRAKTIK BISNIS

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PRIMA DANARTA CREDIT UNION DI SURABAYA

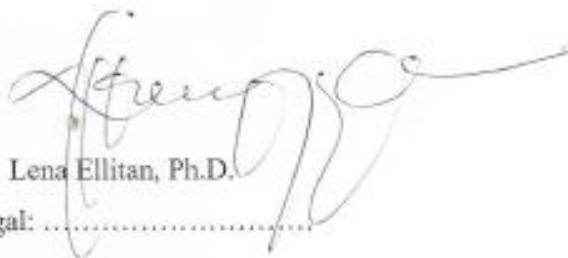
Oleh:

ANTONIUS SCHUBERT MOEHARTOJO

3103011168

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing,



Lena Ellitan, Ph.D.

Tanggal:

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Antonius Schubert Mochartojo dengan NRP 3103011168. Telah diuji pada tanggal 30 januari 2016 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji:



Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM.

NIK 311.89.0152

Mengetahui,

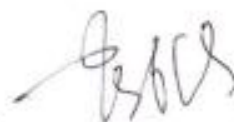
Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak

NIK. 321.99.0370



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si.

NIK. 311.99.0369

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ANTONIUS SCHUBERT MOEHARTOJO

NRP : 3103011168

Judul : **PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION
TERHADAP PRIMA DANARTA CREDIT UNION SURABAYA**

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan di berikan Fakultas bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan hak cipta.

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

Surabaya, Januari 2016

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a green and yellow postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'PETERAI TEMPEL', 'TGL. 20', 'F3ADP408887515', and '3000 RIBU RUPIAH'.

ANTONIUS SCHUBERT MOEHARTOJO

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala berkat dan penyertaanNya yang diberikan dari awal hingga akhir pengerjaan, sehingga tugas akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Prima Danarta Credit Union di Surabaya” sebagai syarat untuk menyelesaikan studi Strata-1 Jurusan Manajemen Pemasaran Fakultas Bisnis Widya Mandala Surabaya dapat terselesaikan dengan baik.

Proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Elisabeth Supriharyati, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Dr . Lena Ellitan, Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, kepercayaan , dan pengarahan yang sangat bermanfaat dan membantu dalam proses pembuatan tugas akhir ini.
4. Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

5. Drs. Ec.Siprianus S. Sina, MM. selaku Dosen Wali yang telah melakukan *mentoring* selama masa perkuliahan, mendidik, dan memberikan dukungan bagi penulis agar segera dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Kepada “mama” saya yang selalu memberikan semangat, cinta , doa , serta dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Kepada Kathryn Suryani Halim yang selalu menjadi motivasi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kepada Simon Gilbert Moehartojo yang selalu memberikan dukungan dan semangat bagi saya.
9. Kepada Stefanus Lawrence Lazar (Yongky) yang memberikan semangat dan dukungan bagi saya.
10. Seluruh karyawan Tata Usaha Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis.
11. Seluruh Staff CU Prima Danarta atas dukungan yang diberikan selama magang.
12. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat, solusi, penghiburan, dan saran selama penulisan skripsi, antara lain: Erik Sanjaya, Maria Ary , Daniel SP, Ruth, Eunique Astri, Christian Samuel, Welly Hartono.
13. Teman-teman jurusan Manajemen angkatan 2011 yang telah menjadi bagian dalam kenangan masa studi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang tidak mungkin dapat dilupakan.

14. Semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu demi satu, yang baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penyelesaian tugas akhir dan studi penulis di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis menerima segala saran dan kritik. Penulis berharap agar penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Februari 2016

ANTONIUS SCHUBERT MOEHARTOJO

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup Proyek	6
1.3. Tujuan Pembahasan	6
1.4. Manfaat Proyek.....	7
1.5. Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	9
2.1. Tinjauan kepustakaan.....	9
2.1. <i>Credit Union</i>	9
2.2. Kepuasan Konsumen.....	13
BAB 3 METODE PELAKSANAAN	15
3.1. Desain Penelitian.....	15
3.2. Sumber Data.....	16

3.3.	Alat dan Metode Pengumpulan Data	17
3.4.	Teknik Analisis Data.....	18
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		19
4.1.	Deskripsi Profil Mitra Usaha	19
4.1.1.	Sejarah.....	20
4.1.2.	Visi, Misi, Motto, dan Nilai-nilai.....	22
4.2.	Kegiatan yang Dilakukan di Mitra Usaha	24
4.3.	Profil Responden.....	26
4.4.	Eksplorasi Akar Masalah dan Pendekatan yang di Pilih	27
4.5.	Pembahasan dan Pemecahan Masalah	43
4.5.1.	Pembahasan.....	43
4.5.2.	Pemecahan Masalah	44
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN ⁴⁵		
5.1.	Simpulan	46
5.2.	Saran	46
5.2.1	Saran Praktis	47
5.2.2	Saran Akademis.....	47
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....		48

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Daftar Kegiatan	24
Tabel 4.2. Profil Responden	26
Tabel 4.3. Kecepatan pelayanan yang di berikan PDCU.....	27
Tabel 4.4. Keramahan PDCU terhadap anggota.....	28
Tabel 4.5. Apakah PDCU sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada anggota.....	29
Tabel 4.6. Kepuasan dengan kejelasan produk dan layanan PDCU	29
Tabel 4.7. Ketelitian Karyawan PDCU	30
Tabel 4.8. Ketepatan pelayanan yang di berikan PDCU	31
Tabel 4.9. Kerapian Karyawan PDCU	32
Tabel 4.10. Ketepatan waktu pelayanan PDCU	32
Tabel 4.11. Kemudahan Penarikan Tabungan di PDCU	33
Tabel 4.12. Apakah Anggota puas dengan biaya administrasi tabungan PDCU.....	34
Tabel 4.13. Kepuasan anggota dengan Tingkat Suku Bunga Tabungan.....	35
Tabel 4.14. Kemudahan prosedur dan dokumen pinjaman yang di Isyaratkan PDCU	36
Tabel 4.15. Kepuasan dengan jangka Waktu Pinjaman dan Jadwal Angsuran PDCU.....	37
Tabel 4.16. Kepuasan dengan Persyaratan Jaminan PDCU	37
Tabel 4.17. Kepuasan Denda Keterlambatan yang Di berikan PDCU	38

Tabel 4.18. Kepuasan dengan biaya administrasi dan provisi pinjaman	39
Tabel 4.19. Kepuasan dengan tingkat suku bunga pinjaman PDCU	39
Tabel 4.20. Saran perbaikan layanan PDCU	40
Tabel 4.21. Tabel Wawancara dengan staff PDCU	41

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. <i>Credit Union</i> Prima Danarta Surabaya	19

ABSTRACT

Prima Danarta Credit Union adalah Lembaga Ekonomi Masyarakat Pemberdayaan sedikit lebih unggul , mandiri dan berkelanjutan , dalam rangka meningkatkan kualitas hidup dan misi Prima Danarta Credit Union adalah untuk meningkatkan kualitas hidup anggota melalui pendidikan , mentoring dan keunggulan layanan keuangan . praktek bisnis dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pelanggan Prima Danarta Credit Union .

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Prima Danarta Credit Union harus mengevaluasi kinerja dan melakukan komunikasi untuk anggota. Komunikasi adalah salah satu hal yang penting untuk menjaga kepuasan dari produk atau layanan dan kepuasan anggota Prima Danarta Credit Union adalah yang paling penting dalam mempengaruhi pertumbuhan Prima Danarta Credit Union itu sendiri .

Keywords : Customer Satisfaction

ABSTRACT

Prima Danarta Credit Union is the Economic Community Empowerment Institution little superior , independent and sustainable , in order to improve the quality of life and mission of the Prima Danarta Credit Union is to improve the quality of life of members through education , mentoring and financial service excellence. Business practices of this study was to determine and analyze customer satisfaction Prima Danarta Credit Union.

To improve customer satisfaction Prima Danarta Credit Union must evaluate the performance and do the communication to members. Communication is one of the things that are important in order to maintain the satisfaction of a product or service and member satisfaction Prima Danarta Credit Union is the most important in influencing the growth of Prima Danarta Credit Union itself.

Keywords : Customer Satisfaction