

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. DR. Ali Ya'kub Matondang,, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Ihsan Effendi, MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahrial, SE, MSi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Ibu Adelina Lubis, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs. H. Miftahuddin, MBA selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak H. Syahriandy, SE, MSi selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu hingga selesainya skripsi ini.
7. Bapak Pimpinan Cabang dan seluruh staff Koperasi Kredit CU Budi Murni Aek Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara.

8. Orang tua tercinta. Ayahanda Kr. Hutajulu, SPd, dan Ibunda S.br Hutapea A.Ma.Pd, yang selalu memberikan doa dan semangat, dukungan moral dan material, serta kasih sayang yang sangat luar biasa yang diberikan.
9. Saudara/i kandung saya Abang Henri Hutajulu SP, Ns. Johansen Hutajulu, S.Kep, M.Kep, Jabeglin Purba SP , Kakak Emma Hutajulu S.Kep, Tanti Hutapea SP, dan 6 Keponakan saya yang selalu memberikan doa dan semangat, dukungan moral dan material, serta kasih sayang yang sangat luar biasa yang diberikan.
10. Terima kasih kepada Kekasih Saya Delsius Sitompul SP, yang selalu membantu dan memberi dukungan dan semangat kepada penulis.
11. Bapak/ Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan motivasi.
12. Teman – teman Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu Ekonomi.

Medan, 7 Oktober 2016
Penulis

Risti Suzu Rebecka Hutajulu
NIM: 13.832.0123

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Uraian Teoritis	6
1. Kualitas Pelayanan	6
2. Pengertian Pelayanan	8
3. Dasar – dasar Pelayanan Nasabah	8
4. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	10
5. Sikap Melayani Nasabah	13
6. Pengertian Mutu Pelayanan	15
7. Dimensi Mutu Pelayanan	15
8. Kepuasan Pelanggan.....	17
9. Faktor-faktor pendorong Kepuasan Pelanggan	18
10. Mengukur Mutu dan Kepuasan Nasabah/ Pelanggan.....	18
11. Credit Union	20
12. Alasan Menjadi Anggota Koperasi	21

B.	Kerangka Konseptual	22
C.	Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	25
B.	Populasi dan Sampel.....	26
C.	Defenisi Operasional Variabel	27
D.	Jenis dan Sumber Data	28
E	Teknik Pengumpulan Data	28
G.	Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN		
A.	Hasil dan Penelitian.....	35
1.	Deskripsi Sejarah Berdirinya Perusahaan	35
2.	Pengurusan Periode Tahun Buku 2014 s/d 2018	39
3.	Visi dan Misi Koperasi Kredit CU Budi Murni	41
4.	Deskripsi Responden	41
B.	Pembahasan dan Penelitian	46
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	46
2.	Uji Asumsi Klasik	48
3.	Pengujian Hipotesis	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
A.	Kesimpulan	56
B.	Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Skema Kerangka Konseptual.....	24
2. Waktu Penelitian	26
3. Struktur Organisasi	38



DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel Devenisi Operasional Variabel	28
2. Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	42
3. Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia	42
4. Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	43
5. Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	43
6. Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan	44
7. Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi anggota	44
8. Tabel 4.7 Karakteristik responden berdasarkan kualitas pelayanan.....	45
9. Tabel 4.8 Karakteristik responden berdasarkan kepuasan anggota	45
10. Tabel 4.9 Item- total Statistics	46
11. Tabel 4.10 Uji Validitas Pertanyaan.....	47
12. Tabel 4.11 Reliability Statistics.....	48
13. Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	48
14. Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinier	49
15. Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	50
16. Tabel 4.15 Hasil Uji Autokolerasi.....	51
17. Tabel 4.16 Uji t Hasil Uji Coefisient.....	52
18. Tabel 4.17 Annova (b).....	54
19. Tabel 4.18 Summary.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Persetujuan Responden
2. Lampiran 2 Kuesioner
3. Lampiran 3 Output SPSS
4. Lampiran 4 Izin Pengambilan Data
5. Lampiran 5 Surat Selesai Melakukan Pengambilan Data

