

**GAMBARAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN PENGAJUAN PINJAMAN KREDIT PADA
PUSAT KOPERASI UNIT DESA SULAWESI TENGGARA**



Oleh:

Widya Wahyuningsih Aprilian

1125160823

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PENDIDIKAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2022

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI**

“Gambaran Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Pengajuan Pinjaman Kredit pada Pusat Koperasi Unit Desa Sulawesi Tenggara”

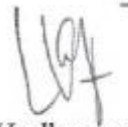
Nama Mahasiswa : Widya Wahyuningsih Aprilian
 Nomor Registrasi : 1125160823
 Jurusan/Program Studi : Psikologi
 Tanggal Ujian : 29 Agustus 2022

Pembimbing I







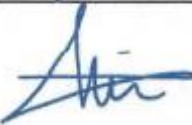
Dr. phill. Zarina Akbar, M.Psi
 NIP. 198304182008122006

Pembimbing II



Lupi Yudhaningrum, M.Psi
 NIP. 8802680018

Panitia Ujian Sidang Skripsi

Nama	Tandatangan	Tanggal
Prof. Dr. Yufiarti, M.Psi (Penanggungjawab)*		0 September 22
Dr. Gumgum Gumelar, M.Si (Wakil Penanggungjawab)**		27 sept 2022
Ratna Dyah Suryaratri, Ph.D (Ketua Penguji)***		31 Agustus 2022
Erik, M. Si (Penguji 1)****		31 Agustus 2022
Gita Irianda R. M., M.Psi (Penguji 2)****		31 Agustus 2022

Catatan:

*Dekan FPPsi

**Wakil Dekan I

***Ketua Penguji

****Dosen Penguji selain pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Widya Wahyuningsih Aprilian
NIM : 1125160823
Fakultas/Prodi : Pendidikan Psikologi /Psikologi
Alamat email : widyaaprilian25@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Gambaran Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Pengajuan Pinjaman Kredit

pada Pusat Koperasi Unit Desa Sulawesi Tenggara

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 September 2022



Widya Wahyuningsih Aprilian

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Psikologi dari Program Studi Pendidikan Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi (FPP- UNJ) Universitas Negeri Jakarta. seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jakarta, 19 September 2022



Widya Wahyuningsih Aprilian

LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Berdoa, Berkarya, Belajar dan mengabdikan pada suami dan orang tua adalah jalan hidupku”



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk suami, anak, mama dan papa saya beserta keluarga yang selalu berdoa dan memberi dukungan kepada saya, sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini

WIDYA WAHYUNINGSIH APRILIAN
GAMBARAN PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGAJUAN
PINJAMAN KREDIT PADA PUSAT KOPERASI UNIT DESA

Skripsi:

Program Studi Psikologi, Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri

Jakarta

2022

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan konsumen terhadap pelayanan pengajuan pinjaman kredit pada Pusat Koperasi Unit Desa (PUSKUD) di Sulawesi Tenggara. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Adapun subjek dalam penelitian ini yaitu seluruh anggota koperasi Pusat Koperasi Unit Desa (PUSKUD) Kendari Sulawesi Tenggara. Pengambilan data penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada anggota koperasi PUSKUD. Perhitungan kepuasan konsumen dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan menggunakan metode CSI, nilai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pinjaman kredit pada PUSKUD adalah sebesar 85.25%, yang artinya kebanyakan nasabah merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang ada pada PUSKUD.

Kata kunci: Perilaku, Konsumen, Pinjaman Kredit, Koperasi

WIDYA WAHYUNINGSIH APRILIAN
DESCRIPTION OF CONSUMER BEHAVIOR IN LOAN APPLICATION
AT VILLAGE UNIT COOPERATIVE CENTER

Thesis:

**Psychology Study Program, Faculty of Psychology Education State
University of Jakarta**

2022

ABSTRACT

This study aims to determine the description of consumer satisfaction with credit loan application services at the Village Unit Cooperative Center (PUSKUD) in Southeast Sulawesi. The type of research used is quantitative research. The subjects in this study were all members of the Kendari Village Unit Cooperative Center (PUSKUD), Southeast Sulawesi. The research data was collected by distributing questionnaires to PUSKUD cooperative members. The calculation of customer satisfaction is done using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. Based on the results of research and calculations using the CSI method, the value of customer satisfaction with the quality of credit loan services at PUSKUD is 85.25%, which means that most customers are very satisfied with the quality of services available at PUSKUD.

Keywords: Behavior, Consumers, Credit Loans, Cooperatives

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur atas segala kenikmatan dan kekurangan yang telah Allah SWT berikan dalam menyelesaikan studi, akhirnya disertasi dengan judul “Gambaran Perilaku Konsumen Dalam Pengajuan Pinjaman Kredit Pada Pusat Koperasi Unit Desa” dapat diselesaikan. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar S.Psi dalam bidang Pendidikan Psikologi pada Program Studi Pendidikan Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi (FPP- UNJ) Universitas Negeri Jakarta.

Penyelesaian skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan banyak pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan dorongan, semangat dan juga doa. Ungkapan terima kasih dan penghormatan yang tulus kepada Ibu Dr. phil. Zarina Akbar, M.Psi dan Lupi Yudhaningrum M.psi, psikolog sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II atas segala bimbingan dan arahan selama menyelesaikan Skripsi. Rasa hormat dan terima kasih juga penulis ucapkan kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Jakarta Bapak Prof. Dr. Komarudin, M.Si
2. Dekan FPP Universitas Negeri Jakarta Ibu Prof. Dr. Yufiarti, M.Si
3. Wakil Dekan I Bapak Dr. Gumgum Gumelar, M.Si, Wakil Dekan II Ibu RatnaDyah Suryaratri, PhD, dan Wakil Dekan III Ibu Mira Ariyani, PhD
4. Ketua Progam Studi Pendidikan Psikologi FPP-UNJ Ibu Dr. phil. Zarina Akbar,M.Psi
5. Dosen Penasehat Akademik (PA) Ibu Ratna Dyah Suryaratri, PhD
6. Seluruh Dosen dan staff Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta, yang telah banyak memberikan kesempatan dan motivasi pada masa penelitian dan sampai penyelesaian studi.
7. Bapak, Ibu, Adik, Mertua dan Suami tercinta serta keluarga besar Bapak Dr. Edy Karno, M.Pd, yang selalu mendukung, menghibur, memotivasi dan mendoakan.
8. Ibu Risma, Ayu, Dila dan semua yang bergabung dalam Ibu-ibu Bayangkari POLDA SULTRA.
9. Ibu Ica, Ninda, Rika, Jimy, Mia dan semua Sahabat-sahabat SMA Negeri 2

Kendari.

10. Febi, Octa, Nadya, Wanda, Adinda, Tasya, Della, Aiga, Tharfi, Kiki dan semua Kawan-kawan Angkatan 2016 Pendidikan Psikologi FPP-UNJ.
11. Serta seluruh responden yang ikut membantu berpartisipasi dalam penelitian ini dan memberikan kemudahan bagi peneliti.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan juga kepada jajaran Pengurus, Karyawan dan Anggota Koperasi pada Pusat Koperasi Unit Desa (PUSKUD) Provinsi Sulawesi Tenggara yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian. Terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak sempat penulis menyebutkan satu persatu atas kebersamaan dan bantuannya.

Semoga skripsi ini dapat nilai kebaikan untuk ilmu pengetahuan, inspirasi untuk peneliti berikutnya dan menjadi pahala disisi-Nya. Akhirnya penulis memanjatkan doa semoga Allah SWT memberikan balasan semua kebaikan dan menjadi timbangan kebaikan saat menghadap-Nya. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Jakarta, 19 September 2022

Widya Wahyuningsih Aprilian

DAFTAR ISI

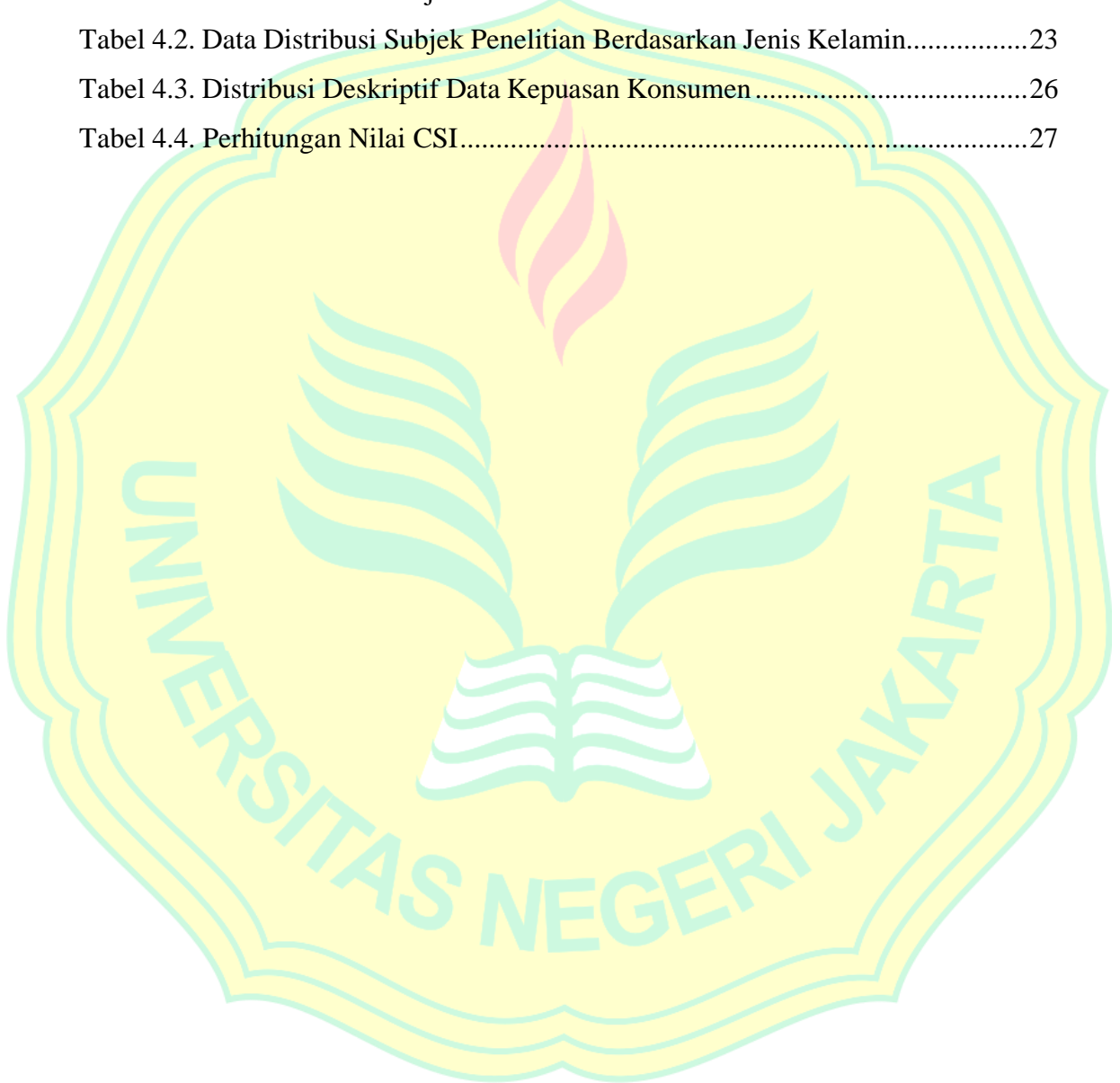
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	lii
LEMBAR PERNYATAAN	Iv
LEMBAR MOTTO DAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kepuasan Konsumen	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	8
2.1.2 Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen	9
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	10
2.2 Koperasi	11
2.2.1 Pengertian Koperasi	11
2.2.2 Tujuan dan Peranan Koperasi	13
2.3 Kerangka Konseptual/Kerangka Pemikiran	15
2.4 Kajian Penelitian yang Relevan	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Tipe Penelitian	17
3.2 Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian	17
3.3 Populai dan Sampel	18
3.3.1 Populai	18
3.3.2 Sampel	18
3.4 Teknik Pengumpulan Data	18
3.5 Instrumen Penelitian	19
3.6 Analisis Data	19
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Gambaran Responden/Subjek Penelitian	22
4.2 Prosedur Penelitian	24
4.2.1 Persiapan Penelitian	24
4.2.2 Pelaksanaan Penelitian	25
4.2.3 Hasil Analisis Data Penelitian	26
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	29
5.1 Kesimpulan	29

5.2 Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN.....	41
RIWAYAT HIDUP	55



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Skala Likert.....	19
Tabel 3.2. Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan	21
Tabel 4.1. Data Distribusi Subjek Penelitian Berdasarkan Usia	22
Tabel 4.2. Data Distribusi Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	23
Tabel 4.3. Distribusi Deskriptif Data Kepuasan Konsumen.....	26
Tabel 4.4. Perhitungan Nilai CSI.....	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	41
Lampiran 2. Hasil Penilaian Skor Kuesioner	45
Lampiran 3. Tabel Data Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	47
Lampiran 4. Kisi-kisi Instrumen	48
Lampiran 5. Dokumentasi dan Daftar Nama-nama Anggota	49



