

**ABSTRAK**

**KEPUASAAN ANGGOTA TERHADAP CREDIT UNION SAPULIDI**

Gregorius Yoessa Prizalianto  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta, 2014

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) tingkat kepentingan anggota Koperasi Kredit Sapulidi; 2) tingkat kepuasan anggota Koperasi Kredit Sapulidi; 3) penilaian kinerja Koperasi Kredit berdasarkan analisis kuadran. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Kredit Sapulidi Seturan Yogyakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 90 orang dari anggota Koperasi Kredit Sapulidi Seturan Yogyakarta yang aktif dan pengambilannya dengan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada anggota Koperasi Kredit Sapulidi yang aktif. Teknik analisis data yang digunakan adalah Skala *Thurstone*, Analisis *Gap*, Uji *Chi-Square*, dan Analisis Kuadran. Berdasarkan hasil penelitian : 1) Tingkat kepentingan anggota Koperasi Kredit Sapulidi tergolong dalam kategori “melebihi harapan” ; 2) Tingkat kepuasan anggota Koperasi Kredit Sapulidi tergolong dalam kategori “melebihi harapan” ; 3) Berdasarkan Analisis kuadran, tidak terdapat faktor yang berada di kuadran A. Sedangkan untuk kuadran lainnya adalah sebagai berikut; Faktor yang berada di Kuadran B meliputi: Lokasi strategis, Fasilitas ruang tunggu yang nyaman, Respon Karyawan yang cepat, Karyawan yang ramah, Kesungguhan kerja karyawan, dan Karyawan yang tepat waktu. Kuadran C meliputi: Produk yang beragam, dan Nama yang terkenal. Kuadran D meliputi: Tempat parkir luas dan aman, Adanya bonus atau hadiah dan Fasilitas penunjang lainnya.

Kata Kunci: tingkat kepentingan anggota Koperasi Kredit Sapulidi, tingkat kepuasan anggota Koperasi Kredit Sapulidi, penilaian kinerja Koperasi Kredit berdasarkan analisis kuadran.

**ABSTRACT**

**MEMBERS OF CREDIT UNION SATISFACTION SAPULIDI**

Gregorius Yoessa Prizalianto  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta, 2014

This study aims to know: 1) the level of importance of members of Credit Union Sapulidi; 2) the level of Credit Union members satisfaction Sapulidi; 3) applying quadrant analysis to the credit cooperative Sapulidi. The total members of this study were all members of a Credit Union Sapulidi Seturan Yogyakarta. The sample used in this study were 90 people from active member of Credit Unions Sapulidi. The sampling technique was purposive sampling. The technique of collecting data was questionnaires distributed to members of Credit Unions Sapulidi. The data analysis used the Thurstone scale, Gap analysis, Chi-square test, and Quadrant analysis. The study found that : 1) The level of importance was in the category of “beyond the expectation” . 2) The level of satisfaction was in the category of “beyond the expectation”. 3) Based on quadrant analysis, the study found that there was no factors laid in quadrant A. On the other hand, factors laid in Quadrant B were: strategic location, comfortable waiting room facilities, quick employees response, employees friendliness, employees service orientation, and employees punctuality; Quadrant C: diversity of the products, and public awareness; Quadrant D: large and safe of parking lot, presence of bonuses or gifts and other supporting facilities.

Key words: the level of importance of members of Credit Union Sapulidi, the level of Credit Union members satisfaction Sapulidi, applying quadrant analysis to the credit cooperative Sapulidi.