

**PENGARUH *PERSONAL SELLING* DAN KEMUDAHAN PERSYARATAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGAJUKAN KREDIT DI
KOPERASI PRIMKOPABRI MAGETAN**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
Guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo**

**Nama : RENDY FITRIANTO
NIM : 14413654
Program Studi : Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Personal Selling* Dan Kemudahan Persyaratan Terhadap
Kepuasan Konsumen Mengajukan Kredit Di Koperasi Primkopabri Magetan

Nama : RENDY FITRIANTO

NIM : 14413654

Program Studi : *Manajemen*

Isi dan Format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat
Untuk menyusun skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, Juli 2018

Pembimbing I,



Dra. Umi Farida, MM
NIK. 19610110 19911213

Pembimbing II



Edi Santoso, SE, MM
NIK. 1974031120010312

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



Titi Rapini, SE, MM
NIP. 196305051990032003


Dosen Penguji



Dra. Umi Farida, MM
NIK. 19610110 19911213



Titi Rapini, SE, MM
NIP. 196305051990032003



Nani Kristiyana, SE, MM
NIK. 1975092120150313

RINGKASAN

PENGARUH *PERSONAL SELLING* DAN KEMUDAHAN PERSYARATAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGAJUKAN KREDIT DI KOPERASI PRIMKOPABRI MAGETAN

RENDY FITRIANTO
NIM. 14413654

Terkait dengan upaya meningkatkan kepuasan konsumen, maka lembaga pembiayaan dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Oleh karena itu koperasi sebagai lembaga pembiayaan keuangan perlu melakukan riset konsumen untuk mengevaluasi kinerja dan kecermatan pelayanan kepada konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui apakah berpengaruh *personal selling* terhadap kepuasan konsumen mengajukan kredit di Koperasi Primkopabri Magetan. (2) Untuk mengetahui apakah berpengaruh kemudahan persyaratan terhadap Kepuasan konsumen mengajukan kredit di Koperasi Primkopabri Magetan. (3) Untuk mengetahui apakah berpengaruh secara bersama-sama *personal selling* dan kemudahan persyaratan terhadap Kepuasan konsumen mengajukan kredit di Koperasi Primkopabri Magetan.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah koperasi Primkopabri Magetan yang berjumlah 90 orang. Pengumpulan data dengan kuesioner, dengan teknik analisa data regresi linier berganda.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah: (1) Terdapat pengaruh secara parsial *personal selling* terhadap kepuasan konsumen mengajukan kredit di Koperasi Primkopabri Magetan. (2) Terdapat pengaruh secara parsial kemudahan persyaratan terhadap kepuasan konsumen mengajukan kredit di Koperasi Primkopabri Magetan. (3) Terdapat pengaruh secara simultan *personal selling* dan kemudahan persyaratan terhadap kepuasan konsumen mengajukan kredit di Koperasi Primkopabri Magetan.

Kata kunci: *personal selling*, kemudahan persyaratan, kepuasan konsumen

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur Kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayahNya sehingga akhirnya selesailah tugas penulis untuk mengadakan penelitian dengan judul: **PENGARUH *PERSONAL SELLING* DAN KEMUDAHAN PERSYARATAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGAJUKAN KREDIT DI KOPERASI PRIMKOPABRI MAGETAN.**

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar atas bantuan, bimbingan, serta pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu tidak berlebihan jika dalam kesempatan ini disampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya atas bantuan, bimbingan dan pengarahan yang telah diberikan sampai terselesaikan skripsi ini.

Ucapan terima, kasih ini diberikan kepada yang terhormat:

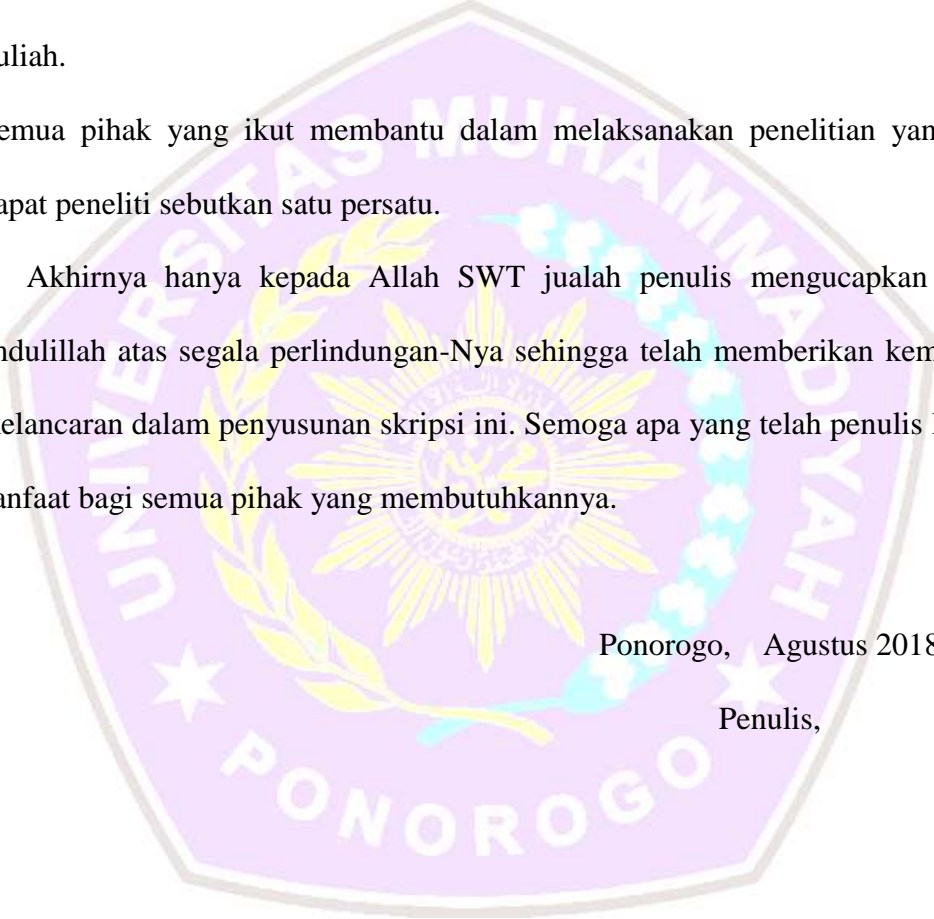
1. Bapak Dr. H. Sulton, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Titi Rapini, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan ijin penelitian.
3. Ibu Dra. Umi Farida, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis hingga penulisan skripsi ini selesai.

4. Bapak Edi Santoso, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis hingga penulisan skripsi ini selesai.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan selama penulis duduk di bangku kuliah.
6. Semua pihak yang ikut membantu dalam melaksanakan penelitian yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT jualah penulis mengucapkan syukur alhamdulillah atas segala perlindungan-Nya sehingga telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi ini. Semoga apa yang telah penulis lakukan bennanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Ponorogo, Agustus 2018

Penulis,



**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengeluhuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, Agustus 2018

The image shows a handwritten signature in black ink over a green rectangular official stamp. The stamp contains the text 'KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN INFORMATIKA' at the top, 'KEMAHAMATAN' in the middle, and 'BOJONEGARA' at the bottom. There are also some smaller, less legible markings on the stamp.

RENDY FITRIANTO

NIM. 14413654

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- *Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk akhir tua.*
- *Selesai Itu Lebih Baik Daripada Sempurna*
- *Berbuat Baik Selagi Bisa*



Kupersembahkan kepada :

*Bapak/Ibu & kakak tercinta, atas segala do'anya
yang senantiasa mendorong untuk
menyelesaikan skripsi ini.
Semua rekan-rekan se almamater*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
RINGKASAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG KODE ETIK PENELITIAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN`	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Landasan Teori	7
2.2. Penelitian Terdahulu	50
2.3. Kerangka Berpikir.....	51
2.4. Hipotesis	52
BAB III : METODE PENELITIAN	54
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	54
3.2 Populasi Penelitian.....	54
3.3 Metode Pengambilan Data.....	55
3.4 Definisi Operasional Variabel	56
3.5 Instrumen Penelitian	58

3.6. Metode Analisa Data	61
BAB IV : ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	65
4.2 Analisis Data Penelitian	68
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	82
BAB V : PENUTUP	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

