

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**
(Studi Kasus pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Karyawan dan
Mantan Karyawan Kamola)

SKRIPSI

Disusun Oleh :

**ERMIN DOLOK SARIBU
C1160090**

Dosen Pembimbing :

H. Shofwan Azhar Solihin, SE., M.Sc



**KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA
SEBAGAI PELANGGAN**

NAMA : ERMIN DOLOK SARIBU

NRP : C1160090

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing,



H. Shofwan Azhar Solihin, SE., M.Sc



Direktur Program Studi Manajemen S1 :

Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc.

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Medan, pada tanggal 05 Desember 1996 dan merupakan anak pertama dari lima bersaudara dari pasangan Bapak S. Dolok Saribu dan Ibu A. Pandiangan

Pendidikan formal yang telah ditempuh penulis diantaranya :

1. Tahun 2009 lulus Sekolah Dasar Medan Sumatera Utara
2. Tahun 2012 lulus Sekolah Menengah Pertama Medan Sumatera Utara
3. Tahun 2015 lulus Sekolah Menengah Atas Katolik Cinta Kasih Medan
4. Tahun 2016 terdaftar sebagai Mahasiswa di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) Program Studi Strata Satu (S-1) Manajemen dengan mengambil konsentrasi Manajemen Pemasaran.

Adapun pengalaman berorganisasi yang diikuti selama menjadi mahasiswa di IKOPIN adalah sebagai berikut :

- Organisasi Internal :

No.	Organisasi Kemahasiswaan	Periode	Jabatan
1.	Persekutuan Mahasiswa Kristen dan Katolik (PMKK)	2015-2016 2016-2017	Divisi Doa Divisi Acara
2.	Panitia Festival Film	2016-2017	Anggota
3.	Panitia Polars BEM	2018	Divisi Acara

- Organisasi Eksternal :

No.	Organisasi Kemahasiswaan	Periode	Jabatan
1.	Unshakeable Youth	2017-2018	Sekretaris dan Bendara
2.	Generasi Cerdas	2016-2017 2017-2018	Pengajar Sekretaris dan Bendara
3.	Unshakeable Curch	2018-2019	Head Of Departemen
4.	Unshakeable Curch	2019-2020	Head Of Unit

Kegiatan Eksternal :

- Karyawan Koma 2018 – Sekarang di Jatinagor

ABSTRACT

Ermin Dolok Saribu (C1160090), Analysis of service quality in Unit Trading KKMK Kamola effort to increase member participation as a customer.
Case study in Koperasi Pegawai Republik Indonesia-Korps Pegawai Kesehatan Sumedang, under guidance of H.Shofwan Azhar Solihin c M.Sc.

The objective of this research is to knowing of management store in Unit trading KKMK Kamola which include: product, place, price, promotion, people, proses, physical evidence, and members comment about how service quality running and members hope for service quality by Unit trading KKMK Kamola. This research is using carthesius diagram with sample size of 70 persons which consist of 35 active. For the data analysis, done by some interviews to the cooperative's staff and questioner spreading to the cooperative's members. Also, second data from RAT 2015-2019, payment book of Unit trading KKMK Kamola and library study.

The result of the research show from the first problem identification is about service quality in Unit trading KKMK Kamola is in good condition. Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS is running about service quality as well, such as product, place, price, promotion, people, process, and physical evidence. Those indicators has done well by Unit trading KKMK Kamola and showed by the compatibility and discrepancy level of assumption, and the hope of the member is suit with the implementation.

The result of the research from the second problem identification is about member response to the implementation of services and how members respond to the expectation of services performed of Unit trading KKMK Kamola is running about service quality, such as product, place, price, promotion, people, process, physical evidence. To find out the respon

The result of the research from the third problem identification is about the **efforts** which Unit trading KKMK Kamola did to fix the service quality to increase the member contribution. And it has done by increase and pay attention of the indicators which not perfect but its wish by the member such as: product completeness, parking lot, access, friendly employees.

RINGKASAN

Ermin Dolok Saribu (C1160090), Analisis Kualitas pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan. Studi kasus pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran mengenai kualitas pelayanan di Unit Perdagangan yang meliputi : tangibel, responsiveness, assurance, empathy, reliability, dan tanggapan anggota mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan serta harapan anggota mengenai kualitas pelayanan oleh Unit perdagangan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan diagram kartesius dengan sampel berukuran 70 orang yang terdiri dari 35 orang anggota yang berpartisipasi aktif dan 35 orang anggota yang tidak berpartisipasi aktif. Sedangkan analisis data penulis melakukan wawancara kepada pengurus dan penyebaran kuesioner kepada anggota. Serta data sekunder dari buku RAT tahun 2015-2019, buku setoran Unit Perdagangan KKMK Kamola dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari identifikasi masalah pertama yaitu mengenai kualitas pelayanan di Unit Perdagangan dapat dikatakan sudah baik. Unit perdagangan telah melakukan pelayanan dengan baik diantaranya yaitu: produk, tempat, harga, promosi, orang, proses, tampilan fisik. Indikator tersebut sudah dilakukan dengan baik pelaksanaannya oleh Unit perdagangan KKMK terlihat dari hasil tingkat kesesuaian dan kesenjangan tanggapan serta harapan anggota yang sudah dikatakan sudah sesuai pelaksanaannya.

Hasil penelitian dari pembahasan identifikasi kedua yaitu mengenai tanggapan anggota dalam pelaksanaan pelayanan dan tanggapan anggota terhadap harapan pelayanan yang dilakukan Unit Perdagangan indikator tersebut sudah dilakukan dengan baik pelaksanaannya di unit perdagangan serta harapan anggota yang dikatakan sudah sesuai pelaksanaannya di Unit perdagangan.

Hasil penelitian dari pembahasan identifikasi yang ketiga yaitu mengenai upaya-upaya yang dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Unit perdagangan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota adalah dengan cara meningkatkan atau memperhatikan indikator-indikator yang belum baik pelaksanaannya namun sangat diharapkan oleh anggota seperti indikator-indikator : kelengkapan produk, tempat parkir, akses, karyawan yang ramah.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya dihaturkan kepada kehadiran Tritunggal Allah Yang Maha Baik *God is good all the time, and all the time God is good! YOU'RE NEVER FAILED!*, Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan hikmat, berkat, kekuatan, kesehatan dan kelancaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan Strata Satu pada Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) dan dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Bauran Promosi Dalam Meningkatkan Volume Transaksi Anggota”.

Adapun disusunnya skripsi ini sebagai suatu tugas akhir dalam rangka meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN). Skripsi ini boleh dapat terselesaikan tidak lepas dari dukungan, bantuan, serta motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada Papah dan Mamah, untuk kasih sayang, motivasi, dukungan, dan materi, serta terutama untuk doa yang selalu mengikuti kemanapun saya berada hingga saat ini. Terima kasih juga untuk Adik-adikku *Jesus Bless You All*, dan Terimakasih juga kepada :

1. Bapak H.Shofwan Azhar Solihin, SE.,M.Sc, selaku Dosen Pembimbing baik hati yang telah berjasa membantu penulis, memberikan arahan, bimbingan dan motivasi, dalam penulisan skripsi ini. *You're the best, pak!*
2. Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si, selaku Dosen Penelaah Konsentrasi.
3. Bapak Dr. H. Wawan Lulus Setiawan, Ir., M.Sc, selaku Dosen Penelaah Koperasi.

4. Bapak Dr.H. Gijanto Purbo Suseno, SE.,MSc, Ibu Yeni Wipartini, SE., M.T, Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc, Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si ; selaku dosen Jurusan Manajemen Pemasaran IKOPIN.
5. Rektor IKOPIN Dr. (H.C) Ir. Burhanuddin Abdullah, M,A.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen pengajar di IKOPIN yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang diajarkan kepada penulis. Serta seluruh staf karyawan IKOPIN yang telah memberikan pelayanan selama proses pendidikan hingga proses penulisan skripsi khususnya kepada teh nining LIA, yang selalu memberi informasi mengenai bimbingan dll.
7. Pengurus Koperasi KKMK Kamola yang telah mengizinkan dan membantu penulis melakukan penelitian, serta telah memberikan dukungan selama dalam proses penulisan skripsi.
8. Sahabat Perjuangan Klautilda Wemaf, terimakasih untuk dukungan dan kebersamaan kita selama dari semester satu sampai saat ini dan semoga tetap terjaga sampai seterusnya.
9. Kepada kakak-kakak terkasih, tersayang Ka Mouren, Ka Yerisca, Kak Metha yang telah mendoakan walaupun selalu bawel yang sangat baik dan selalu memberi semangat dan mengingatkan untuk jangan malas-malas, serta memberikan kenangan yang baik kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan semangat dan bersukacita Terimakasih untuk semua kebaikan kalian, teguran yang nyata dengan kasih kalian *Love you!!!!* .

10. Keluarga besar Persekutuan Mahasiswa Kristen dan Katolik (PMKK)

IKOPIN, Tempat bertemu dengan saudara-saudari dan adik-adik yang luar biasa didalam Tuhan, yang saling mendukung, menguatkan, mendoakan, yang sama-sama untuk melayani Tuhan melalui PMKK.

11. Kepada Teman-temanku yang di Unshakeble Youth, yang menjadi wadah untuk bertumbuh dan berbuah didalam Tuhan selama empat tahun di Jatinagor terimakasih atas keberadaan komunitas ini yang terus mendorong aku untuk tetap semangat dalam segala hal yang kukerjakan, tetap semangat ya.

12. Kepada cici Ellen, Koko Natan dan Teman-Teman dikoma (Teman sepekerja) terimakasih untuk dukungan, doa dan telah menemani aku skripsi, terutama buat Cici, Koko yang telah memberikan aku cuti ketika aku udah lelah, bersyukur sekali aku ketemu orang-orang yang baik dan peduli kepadaku untuk menyelesaikan skripsi aku mengasihi kalian.

13. Seluruh pihak yang telah membantu memberikan motivasi, dukungan, dan doa selama proses perkuliahan hingga proses penulisan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Pada akhirnya, disadari sungguh bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk melengkapi skripsi ini

Jatinagor

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
RIWAYAT HIDUP	ii
ABSTRAK	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.3.1. Maksud Penelitian	10
1.3.2. Tujuan Penelitian	11
1.4. Kegunaan Penelitian	11
1.4.1. Kegunaan penelitian	11
1.4.2. Kegunaan Teoritis	11
1.4.3. Kegunaan Praktis	11
 BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	 13
2.1. Pendekatan Masalah	13
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian	13
2.1.2. Defenisi Koperasi	14
2.1.2.1. Konsep Jatidiri Koperasi	15

2.1.2.2.	Prinsip-Prinsip Koperasi	16
2.1.2.3.	Nilai-Nilai Koperasi.....	18
2.1.2.4.	Tujuan Koperasi.....	19
2.1.2.5.	Fungsi Koperasi	20
2.1.2.6.	Bentuk dan Jenis-Jenis Koperasi	21
2.1.2.6.1.	Bentuk Koperasi.....	21
2.1.2.6.2.	Jenis Koperasi	21
2.1.3.	Pendekatan Perkoperasian	24
2.1.4.	Pendekatan Pemasaran.....	26
2.1.4.1.	Defensi Pemasaran.....	27
2.1.4.2.	Pendekatan Kualitas Pelayanan	28
2.1.4.3.	Defenisi Kualitas Pelayanan	29
2.2.	Metode yang Digunakan.....	32
2.2.1.	Metode Penelitian yang Digunakan.....	32
2.2.2.	Data yang Diperlukan	32
2.2.3.	Sumber Data dan Cara Menentukannya	34
2.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	34
2.5.	Cara Pengambilan Sampel	35
2.6.	Rancangan Analisis.....	36
2.7.	Tempat Penelitian	40
2.8.	Jadwal Penelitian.....	40
BAB III	KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	41
3.1.	Keadaan Umum Koperasi.....	41
3.1.1.	Sejarah Terbentuknya Koperasi KKM Kamola	41
3.1.2.	Struktur Organisasi	58
3.2.	Keanggotaan Koperasi.....	73

3.3.	Kegiatan Usaha, Permodalan dan Keuangan Koperasi	74
3.3.1.	Kegiatan Usaha	74
3.3.2.	Permodalan dan Keuangan Koperasi	77
3.4.	Implementasi Jatidiri Koperasi pada Koperasi KKMK Kamola.....	83
3.4.1.	Implementasi Definisi Koperasi	83
3.4.2.	Implementasi Nilai-nilai Koperasi KKMK Kamola	85
3.4.3.	Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi KKMK Kamola.....	86
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	91
4.1.	Penilaian Tanggapan Anggota terhadap Pelaksanaan Pelayanan dan Kepentingan Anggota terhadap Pelaksanaan Pelayanan	91
4.1.1.	Produk/ <i>Product</i>	91
4.1.2.	Tempat / <i>Place</i>	92
4.1.3.	Harga / <i>Price</i>	92
4.1.4.	Promosi/ <i>Promotion</i>	93
4.1.5.	Orang / <i>People</i>	93
4.1.6.	Proses/ <i>Prosess</i>	94
4.1.7.	Tampilan fisik/ <i>Physical evidence</i>	94
4.2.	Tanggapan dan Harapan Anggota terhadap Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Unit Perdagangan	95
4.2.1	Partisipasi Anggota Sebagai Unit Perdagangan KKMK Kamola.....	137
4.2.2	Partisipasi Anggota dalam Frekuensi Pembelian	137
4.2.3	Partisipasi Anggota Dalam Jumlah Pembelian	138
4.3	Upaya-Upaya yang Perlu Dilakukan untuk Memperbaiki Kualitas Pelayanan di Unit Usaha Perdagangan agar dapat Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di KKMK Kamola.....	139

BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	142
5.1.	Kesimpulan	143
5.2.	Saran	144
DAFTAR PUSTAKA.....		145



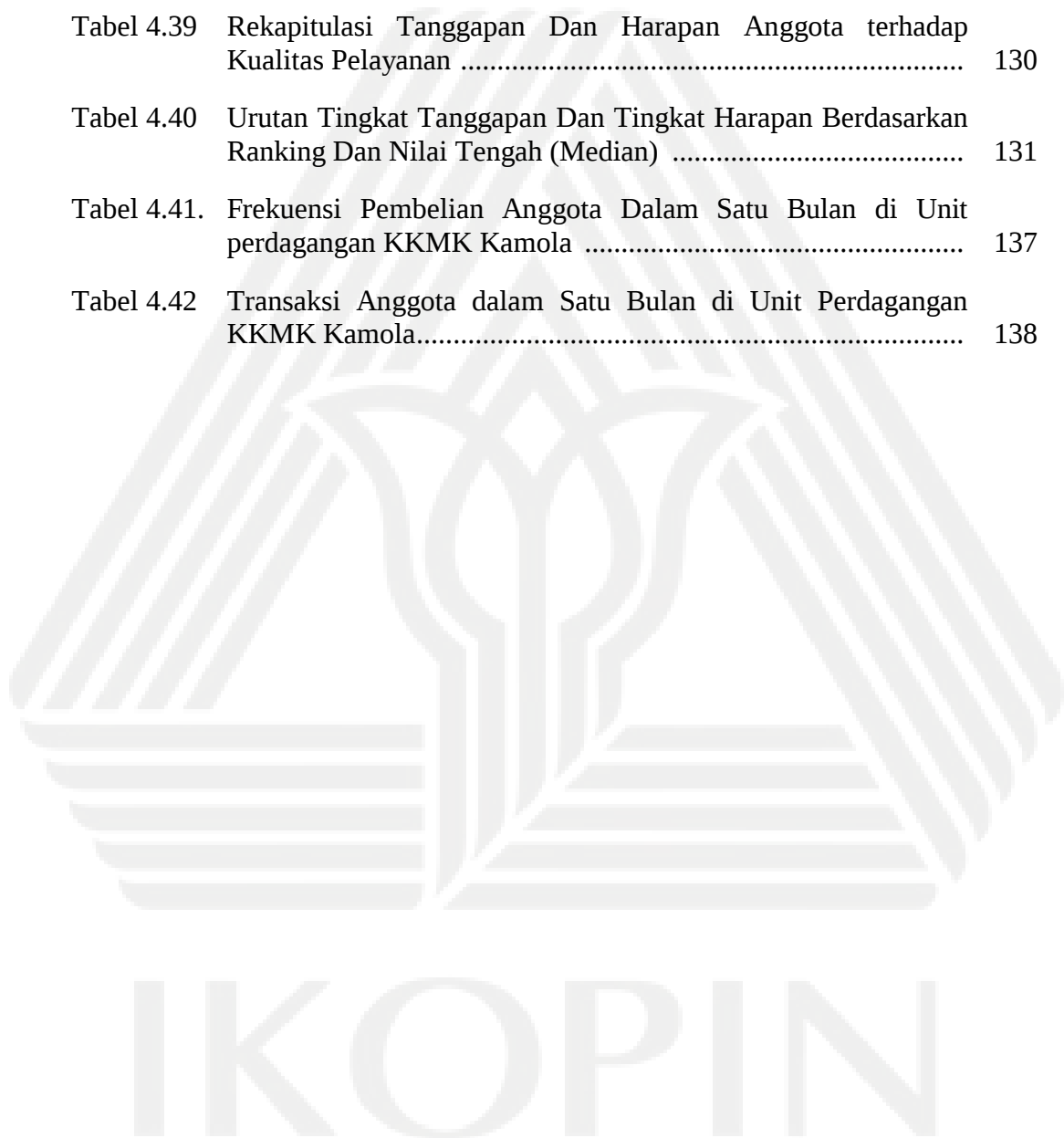
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi KKMK Kamola	6
Tabel 1.2.	Perkembangan Volume Usaha Pada Setiap Unit Usaha di Koperasi KKMK Kamola	7
Tabel 1.3.	Perkembangan Transaksi Anggota Pada Koperasi Konsumen Karyawan Dan Mantan Karyawan (KKMK) Kamola	8
Tabel 2.1	Operasionalisasi Variabel	33
Tabel 2.2.	Kriteria Tanggapan Anggota	36
Tabel 2.3.	Kriteria Harapan Anggota	37
Tabel 2.4.	Kelas Interval Skor Tanggapan dan Harapan	38
Tabel 2.5.	Akumulasi Penilaian Pelaksanaan dan Harapan atas Kualitas Pelayanan	38
Tabel 3.1	Pertumbuhan Anggota Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) “Kamola” pada tahun 2015 – 2019	73
Tabel 3.2	Standar Penilaian Rasio Likuiditas	79
Tabel 3.3	Likuiditas Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) “Kamola” Tahun 2015-2019	79
Tabel 3.3	Likuiditas Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) “Kamola” Tahun 2015-2019	81
Tabel 3.5	Likuiditas Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) “Kamola” Tahun 2015-2019	81
Tabel 3.6	Standar Penilaian Rasio Rentabilitas	82
Tabel 3.7	Likuiditas Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) “Kamola” Tahun 2015-2019	82
Tabel 3.8	Penilaian Implementasi Definisi Koperasi	84
Tabel 3.9	Implementasi Nilai-nilai Koperasi	85
Tabel 3.10	Implementasi Prinsip-Prinsip KKMK Kamola	87
Tabel 4.1	Tanggapan Anggota terhadap Kelengkapan Produk di Unit Perdagangan KKMK Kamola	96

Tabel 4.2	Harapan Anggota terhadap Kelengkapan Produk di Unit Perdagangan KKMK Kamola	97
Tabel 4.3	Tanggapan Anggota terhadap Kualitas Produk di Unit Perdagangan KKMK Kamola	98
Tabel 4.4	Harapan Anggota terhadap Kualitas Produk di Unit Perdagangan KKMK Kamola	98
Tabel 4.5	Tanggapan Anggota terhadap Jenis Produk di Unit Perdagangan KKMK Kamola	99
Tabel 4.6	Harapan Anggota terhadap Jenis Produk di Unit Perdagangan KKMK Kamola.....	100
Tabel 4.7	Tanggapan Anggota terhadap Tempat Parkir di Unit Perdagangan KKMK Kamola	101
Tabel 4.8	Harapan Anggota terhadap Tempat Parkir di Unit Perdagangan.....	102
Tabel 4.9	Tanggapan Anggota terhadap Keamanan Lingkungan di Unit Perdagangan KKMK Kamola	103
Tabel 4.10	Harapan Anggota terhadap Keamanan Lingkungan di Unit Perdagangan KKMK Kamola	104
Tabel 4.11	Tanggapan Anggota terhadap Akses di Unit Perdagangan KKMK Kamola	104
Tabel 4.12	Harapan Anggota terhadap Akses di Unit Perdagangan KKMK Kamola.....	105
Tabel 4.13	Tanggapan Anggota terhadap Harga Berkaitan dengan Pelanggan di Unit Perdagangan KKMK Kamola	106
Tabel 4.14	Harapan Anggota terhadap Harga Berkaitan dengan Pelanggan di Unit Perdagangan KKMK Kamola	107
Tabel 4.15	Tanggapan Anggota terhadap Harga Berkaitan dengan Pasar Pesaing di unit Perdagangan KKMK Kamola	108
Tabel 4.16	Harapan Anggota terhadap Harga Berkaitan dengan Pasar Pesaing di Unit Perdagangan KKMK Kamola	109
Tabel 4.17	Tanggapan Anggota terhadap Promosi melalui media massa di Unit Perdagangan KKMK Kamola	110
Tabel 4.18	Harapan Anggota terhadap Promosi melalui media massa di Unit Perdagangan KKMK Kamola	111

Tabel 4.19	Tanggapan Anggota terhadap Promosi Penjualan di Unit Perdagangan KKMK Kamola	111
Tabel 4.20	Harapan Anggota terhadap Promosi Penjualan di Unit Perdagangan KKMK Kamola	112
Tabel 4.21	Tanggapan Anggota terhadap Kemampuan Karyawan menjelaskan di Unit Perdagangan KKMK Kamola	113
Tabel 4.22	Harapan Anggota terhadap Kemampuan Karyawan menjelaskan di Unit Perdagangan KKMK Kamola	114
Tabel 4.23	Tanggapan Anggota terhadap Penampilan Karyawan di Unit Perdagangan KKMK Kamola	115
Tabel 4.24	Harapan Anggota terhadap Penampilan Karyawan di Unit Perdagangan KKMK Kamola	116
Tabel 4.25	Tanggapan Anggota terhadap Karyawan yang Ramah di Unit Perdagangan KKMK Kamola	117
Tabel 4.26	Harapan Anggota terhadap Karyawan yang Ramah di Unit Perdagangan KKMK Kamola	118
Tabel 4.27	Tanggapan Anggota terhadap Proses Pelayanan di Unit Perdagangan KKMK Kamola	119
Tabel 4.28	Harapan Anggota terhadap Proses Pelayanan di Unit Perdagangan KKMK Kamola	120
Tabel 4.29	Tanggapan Anggota terhadap Ketelitian Kinerja di Unit Perdagangan KKMK Kamola	120
Tabel 4.30	Harapan Anggota terhadap Ketelitian Kinerja di Unit Perdagangan KKMK Kamola	121
Tabel 4.31	Tanggapan Anggota terhadap Desain Eksterior di Unit Perdagangan KKMK Kamola	122
Tabel 4.32	Harapan Anggota terhadap Desain Eksterior di Unit Perdagangan KKMK Kamola	123
Tabel 4.33	Tanggapan Anggota terhadap Desain Interior. di Unit Perdagangan KKMK Kamola	124
Tabel 4.34	Harapan Anggota terhadap Desain Interior di Unit Perdagangan KKMK Kamola	125
Tabel 4.35	Tanggapan Anggota terhadap fasilitas Unit Perdagangan KKMK Kamola	126

Tabel 4.36	Harapan Anggota terhadap Fasilitas di Unit perdagangan KKMK Kamola	127
Tabel 4.37	Rekapitulasi Tanggapan Anggota terhadap pelaksanaan	128
Tabel 4.38	Rekapitulasi Harapan Anggota terhadap tanggapan	129
Tabel 4.39	Rekapitulasi Tanggapan Dan Harapan Anggota terhadap Kualitas Pelayanan	130
Tabel 4.40	Urutan Tingkat Tanggapan Dan Tingkat Harapan Berdasarkan Ranking Dan Nilai Tengah (Median)	131
Tabel 4.41.	Frekuensi Pembelian Anggota Dalam Satu Bulan di Unit perdagangan KKMK Kamola	137
Tabel 4.42	Transaksi Anggota dalam Satu Bulan di Unit Perdagangan KKMK Kamola.....	138



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Gambar grafik	8
Gambar 4.1	Diagram <i>Cartesius</i> Hubungan Antara Tanggapan Dan Harapan Konsumen Terhadap Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Unit Perdagangan KKMK Kamola	133



DAFTAR LAMPIRAN

Surat Penelitian	146
Kuesioner Anggota yang Berpartisipasi	147
Tabel Hasil Tanggapan Responden terhadap Unsur-Unsur Kualitas pelayanan di Unit Perdagangan KKMK Kamola	152
Tabel Hasil Harapan Responden terhadap Unsur-Unsur kualitas pelayanan di Unit Perdagangan KKMK Kamola	154
Dokumentasi Penelitian	156

