

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**
(Studi Kasus Pada Unit Produksi dan Penyuluhan Koperasi Peternakan Bandung
Selatan (KPBS) Pangalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat)

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Cica Risma

C1160290



KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya
Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan
(Studi Kasus Pada Unit Produksi dan Penyuluhan Koperasi
Pernakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan,
Kabupaten Bandung, Jawa Barat)

Nama Mahasiswa : Cica Risma

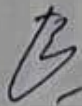
Nomor Pokok : C1160290

Program Studi : Strata I Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



Rosti Setiawati, S.E, M.Si

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



Dr. H. Gijanto Purbo Suseno S.E, M.Sc

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan pada tanggal 11 Juni 1996 di Bandung, Jawa Barat. Merupakan anak pertama dari 2 bersaudara di Keluarga Bapak Atep Eman Sulaeman dan Ibu Iis Kurniasari.

Pendidikan yang ditempuh penulis di antaranya:

1. Tahun 2008 lulus dari SD Negeri Pelita II, Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung, Jawa Barat;
2. Tahun 2011 lulus dari SMP Negeri 2 Pangalengan, Kecamatan Pangalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat;
3. Tahun 2014 lulus dari SMA Negeri 1 Pangalengan, Kecamatan Pangalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat;

Pada Tahun 2016 penulis tercatat sebagai mahasiswa di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) Jatinangor, Program Studi S1 Manajemen, Kosentrasi Manajemen Bisnis. Organisasi yang pernah di ikuti oleh penulis selama menjadi mahasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN), yaitu Lembaga Pers Mahasiswa (LPM).

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Pertama-tama penulis mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur senantiasa di panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”** guna untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Manajemen Bisnis, Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN). Shalawat serta salam dituturkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga, para sahabatnya.

Perjalanan panjang yang telah penulis lalui dalam penulisan skripsi ini, banyaknya hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak Allah SAW sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini, serta penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan-kekurangannya karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan mohon maaf dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua tercinta, Mamah dan Bapak yang selalu memberikan do'a dan restu, kasih sayang yang tulus, kesabaran yang tidak ada batasnya serta segala pengorbanan baik moril maupun materil yang tiada henti sampai saat

ini, dan dukungan yang sangat luar biasa sehingga membuat penulis selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

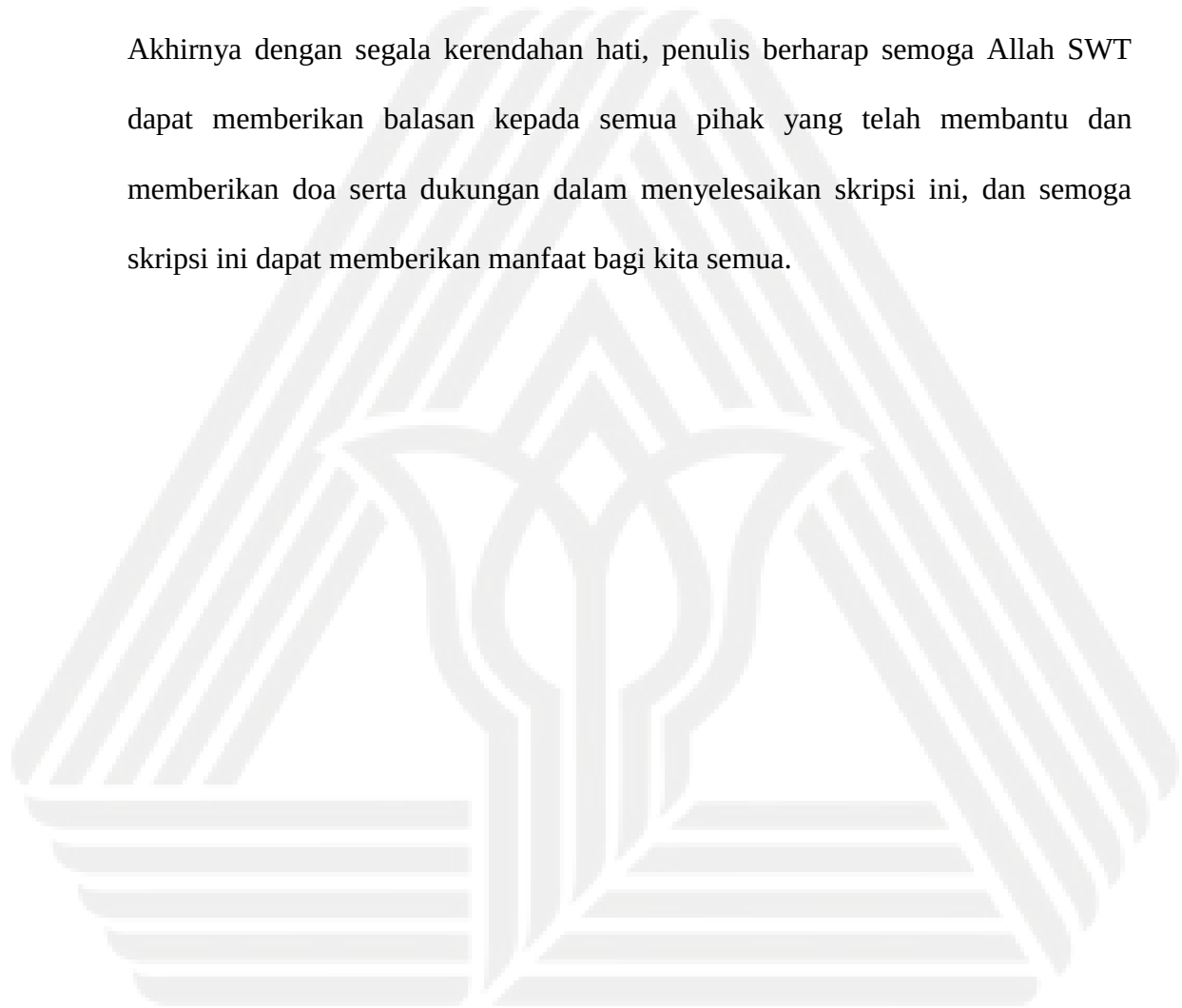
2. Keluarga Besar Kakek alm. H. Osin Sobirin dan Nenek alm. Hj. Acih Siti Fatimah dan Keluarga Besar Kakek Engkos dan Alm. Nenek Imas yang selalu mendoakan serta memberikan dorongan dan semangat untuk penulis
3. Yang terhormat, Bapak DR.(HC) Ir. Burhanudin Abdullah, MA selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN)
4. Yang terhormat, Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc selaku Direktur Program Studi Manajemen
5. Yang terhormat, Ibu Rosti Setiawati, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Yang terhormat, Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si selaku penguji koperasi yang telah memberikan bimbingan dan arahnya.
7. Yang terhormat, Ibu Dr. Hj. Inne Risnaningsih, SE., M.Si selaku penguji konsentrasi yang telah memberikan bimbingan dan arahnya.
8. Yang terhormat, Bapak Drs. Wahyudin, MT. selaku dosen wali.
9. Yang terhormat, seluruh dosen Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna selama penulis menempuh pendidikan di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).
10. Seluruh staff, karyawan dan karyawan Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

11. Seluruh pengurus, pengawas, karyawan dan anggota-anggota Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan Kabupaten Bandung, Jawa Barat.
12. Sahabat tercinta, Nita Wulansari, Nunung Nurhayati, Anis Anisa, Citra Cindiana, Muhammad Dzikri, Muhammad Rizki W R, Ghozali, Noval Tri Adi yang selalu memberikan dukungan dan semangat dari zaman SMA hingga saat ini.
13. Sahabat sekaligus partner dalam segala hal, Dewi Yulianti yang selalu memberi semangat, arahan, dukungan dari pertama masuk kuliah hingga saat ini .
14. Sahabat-sahabat seperjuangan Fera Erly, Intan Yuniar, Fifit fitria, Nabila Larasati, Ulfah N, Elsa N, Rinda K.
15. Teman-teman seperjuangan Manajemen E dan Manajemen Bisnis B serta teman-teman lainnya.
16. Teman-teman seperjuangan Novianingrum Dwi W, Yuniar Wahyu P, Penti NopitaSari, Fajar Wuri yang selalu memberi arahan, semangat, dan banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Teman-teman Sepembimbingan yang selalu memberi semangat dan sering mengingatkan.
18. Temen-temen kelompok Praktek Lapangan (PL) Ardiansyah Suwandi, Ardian Rismawadi, Errisa Septianti, dan Ai. Terimakasih atas cerita dan pengalamannya.

19. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Terimakasih atas semua doa dan dukungannya.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga Allah SWT dapat memberikan balasan kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan doa serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini, dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.



IKOPIN

ABSTRACT

Cica Risma, C1160290 (2020), *Quality Service Analysis in Effort to Improve Member's Participation as Customers in Production and Counseling Business Unit of KPBS (Koperasi Peternakan Bandung Selatan) Pangalengan*, supervised by Ms. **Rosti Setiawati**.

This research based on researcher's observation results in preliminary survey, it was found that there's lack of service in Production and Counseling Business Unit, the amount of members which steadily decrease as well as the milk production acceptance, and the revenue which did not hit the target can be seen from revenue development and milk production acceptance development table in KBPS.

As it is known, every business activities that cooperative has been done could provide economic benefits for members as customers. Service quality in cooperative could affect to member's participation. When cooperative's service quality decrease, so does member's participation. Hence, to increase the member's participation it is needed to do so to service quality.

This research use case study method which one of descriptive method done on Production and Counseling Business Unit. While the data collection technique used is through case study, observation, interview, and questionnaire that distributed to member of cooperative as respondents and interview to management board of KPBS.

Based on the result of the research, it obtained that both of member's participation and performance of service quality through questionnaire in production unit included in good category.

Keyword: Member's Participation, Service Quality

RINGKASAN

Cica Risma, C1160290 (2020), Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan pada Unit Produksi dan Penyuluhan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan, dibawah bimbingan Ibu **Rosti Setiawati**.

Penelitian ini didasari oleh hasil pengamatan penulis pada survey pendahuluan, yaitu adanya pelayanan yang masih kurang pada Unit Produksi dan Penyuluhan, jumlah anggota yang terus menurun, penerimaan susu sapi menurun, dan pendapatan yang tidak mencapai target dilihat dari tabel perkembangan pendapatan dan tabel perkembangan penerimaan susu sapi perah di Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS).

Seperti yang diketahui bahwa setiap kegiatan usaha yang telah dilakukan oleh koperasi harus dapat memberikan manfaat ekonomi bagi anggota sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan pada koperasi akan berpengaruh terhadap partisipasi anggota. Apabila kualitas pelayanan koperasi menurun maka partisipasi anggota juga akan berkurang, sehingga untuk meningkatkan partisipasi anggota maka perlu meningkatkan kualitas pelayanan juga.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode studi kasus (*case study*), yang merupakan salah satu metode deskriptif analisis yang dilakukan pada Unit Produksi dan Penyuluhan. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui studi kasus, observasi, wawancara dan kuesioner yang yang disebarkan kepada responden yaitu anggota koperasi dan wawancara kepada pengurus Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh, untuk partisipasi anggota dengan menggunakan kuesioner pada unit produksi termasuk dalam kategori baik, dan untuk pelaksanaan kualitas pelayanan yang menggunakan kuesioner juga pada unit produksi termasuk dalam kategori baik.

Kata Kunci : Partisipasi Anggota, Kualitas Pelayanan

DAFTAR ISI

	Halaman
RIWAYAT HIDUP	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRACT	vi
RINGKASAN	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	11
1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian	11
1.3.1. Maksud Penelitian.....	11
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Kegunaan Penelitian	12
1.4.1. Aspek Teoritis	12
1.4.2. Aspek Praktis.....	13
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	14

2.1. Pendekatan Masalah.....	14
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian	14
2.1.2 Pendekatan Mananajemen Bisnis	26
2.1.3 Pendekatan Manajemen Pemasaran.....	30
2.1.4 Pendekatan Kualitas Pelayanan	32
2.1.5 Pendekatan Partisipasi Anggota	36
2.1.6 Kerangka Berpikir.....	38
2.2. Metode Penelitian	40
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	40
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	41
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukan Data.....	42
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44
2.2.5 Analisis Data.....	45
2.2.6 Tempat Penelitian	56
2.2.7 Jadwal Penelitian	56
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	57
3.1 Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen.....	57
3.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan.....	57

3.1.2 Perangkat Organisasi Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS)	
Pangalengan	59
3.1.3 Keanggotaan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS)	
Pangalengan	69
3.1.4 Unit Pelayanan dan Bisnis Koperasi Peternakan Bandung Selatan	
(KPBS) Pangalengan.....	74
3.1.5 Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi Peternakan Bandung	
Selatan (KPBS) Pangalengan	92
3.1.6 Organisasi Pendukung Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS)	
Pangalengan	104
3.1.7 Keadaan Wilayah Kerja Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS)	
Pangalengan	106
3.2 Implementasi Jati Diri Koperasi	112
3.2.1 Implementasi Definisi Koperasi Pada Koperasi Peternakan Bandung	
Selatan (KPBS) Pangalengan	112
3.2.3 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada Koperasi Peternakan Bandung	
Selatan (KPBS) Pangalengan	114
3.2.3 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Peternakan Bandung Selatan	
(KPBS) Pangalengan.....	115
3.2.4 Penerapan <i>Dual Identity</i>	117

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN119

4.1. Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Unit Produksi dan Penyuluhan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan.....	119
4.2. Bagaimana Tanggapan dan Kepentingan Anggota Dari Pelayanan Yang Diberikan Unit Produksi dan Penyuluhan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan	121
4.2.1 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	121
4.2.2 <i>Reliability</i> (Keandalan)	127
4.2.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	131
4.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	135
4.2.5 <i>Empathy</i> (Empati).....	141
4.3. Bagaimana Tingkat Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di Unit Produksi dan Penyuluhan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan.....	153
4.4. Upaya-Upaya Apa Saja Yang Sebaiknya Dilakukakan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan.	156

BAB V SIMPULAN DAN SARAN159

5.1 Simpulan	159
5.2 Saran.....	161

DAFTAR PUSTAKA.....	157
----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	v
----------------------	----------



IKOPIN

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1. 1	Perkembangan Pendapatan Unit Produksi dan Penyuluhan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan Tahun 2015-2019	6
Tabel 1. 2	Perkembangan Penerimaan Susu Sapi Perah dari Anggota ke Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan Tahun 2015-2019	7
Tabel 2. 1	Fungsi-Fungsi Pelayanan Koperasi Produsen dan Kemungkinan Dampak Ekonomis Terhadap Anggota.....	25
Tabel 2. 2	Operasionalisasi Variabel.....	42
Tabel 2. 3	Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan Unit Produksi dan Penyuluhan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan.....	46
Tabel 2. 4	Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Pelayanan.....	46
Tabel 2. 5	Kelas Interval Penilaian Pelaksanaan Masing-masing Indikator	48
Tabel 2. 6	Analisis Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan antara Pelaksanaan dengan Harapan	48
Tabel 2. 7	Sistem Penilaian Skoring Mengenai Partisipasi Anggota	52
Tabel 2. 8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	54

Tabel 3. 1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan Tahun 2015-2019	69
Tabel 3. 2 Penerimaan Susu (Kg)	76
Tabel 3. 3 Kualitas Penerimaan Susu.....	77
Tabel 3. 4 Produksi Pakan Konsentrat (Kg)	81
Tabel 3. 5 Informasi Pelayanan Kesehatan Hewan	82
Tabel 3. 6 Penyebab Kematian/ Afkir (Ekor).....	84
Tabel 3. 7 Prevalensi Penyakit Seputar Kelahiran	84
Tabel 3. 8 Pelayanan – Kasus (Ekor)	85
Tabel 3. 9 Kunjungan Pasien (Orang)	86
Tabel 3. 10 Perbandingan Produksi Susu Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan (Kg)	88
Tabel 3. 11 Populasi Sapi Koperasi Peternakan Banskung Selatan (KPBS) Pangalengan (Ekor)	89
Tabel 3. 12 Perkembangan Modal Sendiri Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan Tahun 2015-2019	95
Tabel 3. 13 Perkembangan Modal Asing Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan Tahun 2015-2019	97
Tabel 3. 14 Perkembangan Struktur Modal Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan Tahun 2015-2019	99
Tabel 3. 15 Likuiditas (Quick Ratio) Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan Tahun 2015-2019.....	101

Tabel 3. 16 Standar Penilaian Likuiditas (Quick Ratio)	102
Tabel 3. 17 Perkembangan Solvabilitas (Debt to Asset Ratio) Koperasi Pternakan Bandung selatan Pangalengan Tahun 2015-2019. 102	
Tabel 3. 18 Standar Penilaian Solvabilitas (Debt to Asset Ratio).....	103
Tabel 3. 19 Perkembangan Rentabilitas Koperasi Pternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan Tahun 2015-2019	104
Tabel 3. 20 Komda/TPK dan Jumlah Kelompok Koperasi Pternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan	106
Tabel 3. 21 Letak Geografis, Topografi dan Ketinggian Wilayah di atas Permukaan Laut Kecamatan Pangalengan	107
Tabel 3. 22 Jumlah Penduduk Wilayah Kerja Koperasi Pternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan	108
Tabel 3. 23 Sebaran Penduduk Menurut Mata Pencaharian di Wilayah Kerja Koperasi Pternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan	109
Tabel 3. 24 Jumlah Industri Kecil dan Kerajinan Industri di Wilayah Kerja Koperasi Pternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan	110
Tabel 3. 25 Jumlah Koperasi Menurut Jenisnya di Wilayah Kerja Koperasi Pternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan.....	110
Tabel 3. 26 Data Pendidikan Penduduk di Wilayah Kerja Koperasi Pternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan.....	111
Tabel 3. 27 Jumlah Sarana Pendidikan di Wilayah Kerja Koperasi Pternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan	111

Tabel 3. 28 Implementasi Definisi Koperasi	112
Tabel 3. 29 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan	114
Tabel 3. 30 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan	116
Tabel 4. 1 Tanggapan Mengenai Kelengkapan Fasilitas Yang Dapat Digunakan Oleh Anggota di Unit Produksi dan Penyuluhan	122
Tabel 4. 2 Kepentingan Mengenai Kelengkapan Fasilitas Yang Dapat Digunakan Oleh Anggota di Unit Produksi dan Penyuluhan	123
Tabel 4. 3 Tanggapan Mengenai Kemudahan Dalam Proses Pelayanan Pembayaran Hasil Penjualan Susu Sapi Perah.....	124
Tabel 4. 4 Kepentingan Mengenai Kemudahan Dalam Proses Pelayanan Pembayaran Hasil Penjualan Susu Sapi Perah.....	125
Tabel 4. 5 Tanggapan Mengenai Kedisiplinan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan di Unit Produksi dan Penyuluhan.....	126
Tabel 4. 6 Kepentingan Mengenai Kedisiplinan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan di Unit Produksi dan Penyuluhan .	127
Tabel 4. 7 Tanggapan Mengenai Kemampuan dan Keahlian Karyawan Dalam Proses Pelayanan Pengetesan Susu Sapi Perah.....	128
Tabel 4. 8 Kepentingan Mengenai Kemampuan dan Keahlian Karyawan Dalam Proses Pelayanan Pengetesan Susu Sapi Perah	129

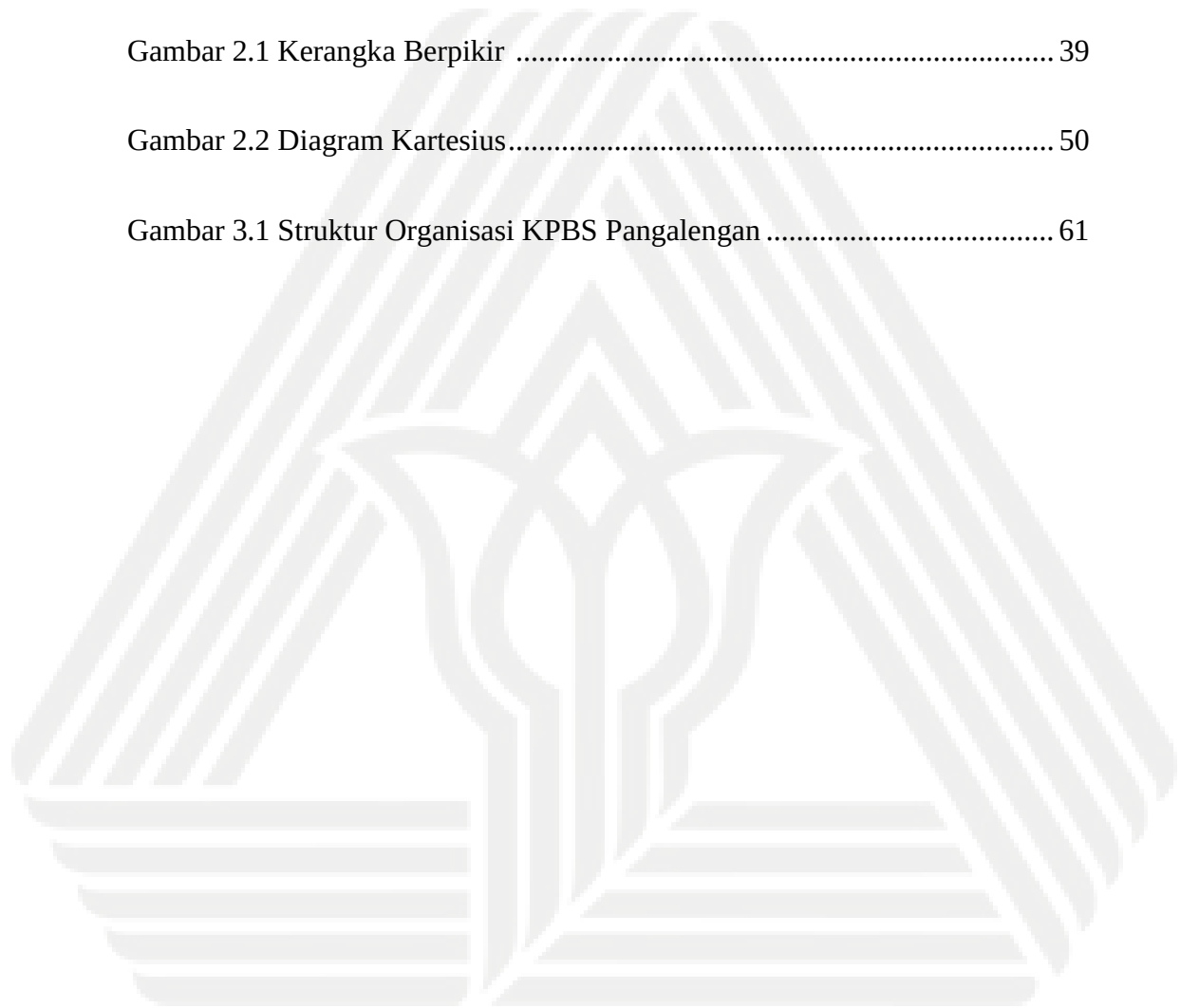
Tabel 4. 9 Tanggapan Mengenai Ketepatan Karyawan Dalam Proses Penjemputan Susu Sapi Perah Dari Anggota.....	130
Tabel 4. 10 Kepentingan Mengenai Ketepatan Karyawan Dalam Proses Penjemputan Susu Sapi Perah Dari Anggota.....	131
Tabel 4. 11 Tanggapan Mengenai Keinginan Karyawan Untuk Merespon Setiap Anggota Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan Dengan Cepat, Tepat dan Cermat.....	132
Tabel 4. 12 Kepentingan Mengenai Keinginan Karyawan Untuk Merespon Setiap Anggota Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan Dengan Cepat, Tepat dan Cermat.....	133
Tabel 4. 13 Tanggapan Mengenai Semua Keluhan Anggota Selalu Mendapatkan Respon Oleh Karyawan.....	134
Tabel 4. 14 Kepentingan Mengenai Semua Keluhan Anggota Selalu Mendapatkan Respon Oleh Karyawan.....	135
Tabel 4. 15 Tanggapan Mengenai Keterampilan Serta Pengetahuan Karyawan Dalam Proses Pengetesan Susu Sapi Perah di Unit Produksi dan Penyuluhan	136
Tabel 4. 16 Kepentingan Mengenai Keterampilan Serta Pengetahuan Karyawan Dalam Proses Pengetesan Susu Sapi Perah di Unit Produksi dan Penyuluhan	137

Tabel 4. 17 Tanggapan Mengenai Adanya Jaminan Kepastian Biaya Dalam Pelayanan Yang Diberikan Oleh Unit Produksi dan Penyuluhan	138
Tabel 4. 18 Kepentingan Mengenai Adanya Jaminan Kepastian Biaya Dalam Pelayanan Yang Diberikan Oleh Unit Produksi dan Penyuluhan	139
Tabel 4. 19 Tanggapan Mengenai Adanya Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan Yang Diberikan Oleh Unit Produksi dan Penyuluhan	140
Tabel 4. 20 Kepentingan Mengenai Adanya Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan Yang Diberikan Oleh Unit Produksi dan Penyuluhan	141
Tabel 4. 21 Tanggapan Mengenai Karyawan Selalu Mendahulukan Kepentingan Anggota Dalam Memperoleh Pelayanan	142
Tabel 4. 22 Kepentingan Mengenai Karyawan Selalu Mendahulukan Kepentingan Anggota Dalam Memperoleh Pelayanan	143
Tabel 4. 23 Tanggapan Mengenai Karyawan Melayani Dengan Sikap Ramah, Sopan, Santun Serta Tidak Membeda-bedakan Anggota	144
Tabel 4. 24 Kepentingan Mengenai Karyawan Melayani Dengan Sikap Ramah, Sopan, Santun Serta Tidak Membeda-bedakan Anggota	145

Tabel 4. 25 Rekapitulasi Penilaian Tanggapan dan Kepentingan Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Unit Produksi dan Penyuluhan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS)	146
Tabel 4. 26 Perhitungan Median dari Penilaian Tanggapan dan Kepentingan	148
Tabel 4. 27 Anggota Yang Berpartisipasi Dalam Menghadiri Kegiatan Penyuluhan Yang Diadakan Oleh Unit Produksi Dan Penyuluhan	154
Tabel 4. 28 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	155
Tabel 4. 29 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	156
Tabel 4. 30 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan	157

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	39
Gambar 2.2 Diagram Kartesius.....	50
Gambar 3.1 Struktur Organisasi KPBS Pangalengan	61



IKOPIN