ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT WASERDA DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli)

Pada Tahun 2021

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

Maria Ernesta Langa

C1170305

Dosen Pembimbing 1: Drs. Dadan Hamdani, MM

Dosen Pembimbing 2: Jaka Sudewa, SE., MM

IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS

PROGRAM STUDI SARJANA

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	**:ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT WASERDA DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN** *(Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli)*
Nama Mahasiswa	: Maria Ernesta Langa
NRP	: C1170305
Program Studi	: S-1 Manajemen
Konsentrasi	: Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Dosen Pembimbing 1

Drs. Dadan Hamdani, MM

Dosen Pembimbing 2

Jaka Sudewa, SE.,MM

Direktur Program Studi S1 Manajemen

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

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Maria Ernesta Langa, dilahirkan di Bajawa, Flores, Nusa Tenggara Timur pada tanggal 06 Maret 1996 merupakan anak kelima dari lima bersaudara dari pasangan yang berbahagia Bapak Theodorus Lou dan Mama Petronela Lebha. Adapun pendidikan yang telah ditempuh penulis yaitu :

1. Tahun 2010 lulus dari Sekolah Dasar Inpres Beiposo, Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada, Nusa Tenggara Timur.
2. Tahun 2013 lulus dari Sekolah Menengah Pertama Negeri 4 Bajawa, Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada, Nusa Tenggara Timur.
3. Tahun 2016 lulus dari Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bajawa, Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada, Nusa Tenggara Timur.

Pada tahun 2017 penulis tercatat sebagai mahasiswi Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) jurusan Manajemen Bisnis dan selama di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) penulis mengikuti beberapa kegiatan diantaranya :

1) Kegiatan UKM IVOMA (Ikatan Voli Mahasiswa) 2018-2020
2) Kegiatan UKM MENWA (Resimen Mahasiswa Mahawarman) 2017-2018.

ABSTRACT

Maria Ernesta Langa. 2021. Analysis of Service Quality of Waserda Unit in an Effort to Increase Member Participation as Customers (Case Study on Cooperative Service Cooperative Employees (KPDK) July 12 under the guidance of Drs. Dadan Hamdani, MM and Mr. Jaka Sudewa, SE., MM .

The Cooperative Service Employees Cooperative (KPDK) on July 12 has six business units, namely savings and loan units, waserda/coopmart units, photocopying units, vehicle rental service units. The Cooperative Service Cooperative Employee Cooperative (KPDK) on July 12 had 268 members, of which all members were employees of the Cooperative Service. Along with the development of the Cooperative Service Cooperatives (KPDK) on July 12, it is necessary to pay attention to and develop service quality, especially in the Waserda Unit. This is one way to increase member participation, especially member participation as customers.

This study aims to determine the best quality of service provided by the management of the Cooperative Employees Cooperative Service (KPDK) July 12 through the responses of members as respondents using questionnaires and Cartesian diagrams to analyze and determine the quality of good and effective services that can increase member participation, as well as efforts to -what efforts are being made to increase the participation of members as customers of the waserda unit of the Cooperative Service Employees Cooperative (KPDK) July 12.

The results of this study were conducted by testing the quality of service using a Cartesian diagram, showing that the elements of good and effective service quality are in Quadrant II. In quadrant II, it shows that the service quality of the Waserda KPDK unit on July 12 is important and has been carried out well, which consists of indicators: technology, employee knowledge, ease of service, speed of service, trust, patience in service, building member interest, members play an active role in every information provided. given by the management, the benefits felt by members when transacting at the Waserda KPDK unit on July 12. This means that the elements of service quality of the Waserda KPDK unit on July 12 have been carried out well and are in accordance with what is expected by members so that these indicators need to be maintained, so that members continue to participate so that they can increase the participation of members as customers to achieve the goals of the Cooperative.

Keywords: Service Quality, Waserda Unit, Member Participation, Customers

RINGKASAN

Maria Ernesta Langa. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Unit Waserda Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli dibawah bimbingan Bapak Drs. Dadan Hamdani, MM dan Bapak Jaka Sudewa, SE.,MM.

Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli memiliki enam unit usaha yaitu unit simpan pinjam, unit waserda/coopmart, unit fotocopy, unit jasa rental kendaraan. Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli memiliki Anggota sebanyak 268 orang yang mana anggotanya merupakan seluruh pegawai Dinas Koperasi. Seiring perkembangan zaman Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli perlu memperhatikan dan mengembangkan kualitas pelayanan terutama di Unit Waserda. Hal ini merupakan salah satu cara untuk meningkatkan partisipasi anggota terutama partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terbaik yang diberikan oleh pengurus Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli melalui tanggapan anggota sebagai responden dengan menggunakan kuesioner dan diagram Kartesius untuk menganalisis dan mengetahui kualitas pelayanan yang baik dan efektif yang dapat meningkatkan partisipasi anggota, serta upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan unit waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli.

Hasil penelitian ini dilakukan dengan uji kualitas pelayanan menggunakan diagram Kartesius, menunjukan bahwa unsur- unsur kualitas pelayanan yang baik dan efektif berada pada Kuadran II. Pada kuadaran II Menunjukan kualitas pelayanan unit Waserda KPDK 12 Juli penting dan telah laksanakan dengan baik, yang terdiri dari indikator : teknologi, pengetahuan karyawan, kemudahan pelayanan, kecepatan pelayanan, kepercayaan, kesabaran dalam pelayanan, membangun minat anggota, anggota berperan aktif disetiap informasi yang diberikan oleh pengurus, manfaat yang dirasakan anggota saat bertransaksi di unit Waserda KPDK 12 Juli. Artinya, unsur-unsur kualitas pelayanan unit Waserda KPDK 12 Juli telah dilaksanakan dengan baik dan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh anggota sehingga indikator-indikator ini perlu dipertahankan, agar anggota tetap berpartisipasi sehingga dapat meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan untuk tercapainya tujuan Koperasi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Unit Waserda, Partisipasi Anggota, Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa (TYME) yang selalu melimpahkan rahmat, karunia, penyertaan serta perlindungan-Nya sehingga penulis dapat menyusun Skripsi ini yang berjudul **"Analisis Kualitas Pelayanan Unit Waserda Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan" (Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli)**. Terima kasih saya ucapkan dari lubuk hati yang paling dalam untuk orang tua tersayang, Bapak Theodorus Lou (Alm) dan Mama Petronela Lebha serta keluarga tercinta yang selalu mencurahkan kasih sayang, dukungan moral maupun materil, kesabaran, nasihat, motivasi, dan pengorbanan serta Do'a yang tidak pernah putus kepada penulis.

Selama penulisan skripsi ini, Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun serta penelitian berikutnya sebagai penyempurnaan dari skripsi ini.

Penulis juga banyak-banyak mengucapkan terima kasih atas keterlibatan pihak juga berbagai kontribusi berupa dorongan, bimbingan, dukungan, bantuan dan kasih sayang juga Do'a yang sangat berarti bagi penulis. Pada kesempatan ini, saya sebagai penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Seluruh keluarga tercinta Bapak dan Mama yang selalu mendoakan, memberi dukungan, semangat dan kasih sayang yang tiada bandingnya,

terutama Mama adalah wanita terkuat dan terbaik sepanjang masa. Dan juga untuk mama Marido yang selalu menguatkan saat-saat terpuruk saya.

2. Kakak-kakak tersayang Nengsi Lou, Anjazth Lou, Mando Lou, Yeris Lou, kakak ipar Fredy Laka, Elvira, Anjelina, juga ponakan-ponakan tersayang yang dengan caranya masing-masing sudah memberikan kasih sayang, nasehat, motivasi dan dukungan lahir maupun batin serta Doa yang tiada hentinya kepada penulis.
3. Bapak Drs. Dadan Hamdani, MM selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak membantu dan memberikan saran serta bimbingannya dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Jaka Sudewa, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, saran dan motivasi bagi penulis.
5. Ibu Dr. Rima Elya Dasuki, SE.,M.Sc sebagai Dosen penelaah Koperasi yang telah memberikan masukan dan saran terhadap skripsi ini.
6. Bapak Drs. Udin Hidayat, M.Ti sebagai Dosen penelaah Konsentrasi manajemen bisnis yang telah memberikan masukan dan saran terhadap skripsi ini. Juga selaku Dosen Wali saya selama semester berjalan.
7. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc selaku Direktur Prodi Strata 1 Manajemen di Institut Koperasi Indonesia.
8. Bapak Dr. (HC) Ir. Burhanuddin Abdullah, MA Selaku rektor dari Institut Koperasi Indonesia.
9. Seluruh Dosen IKOPIN yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang berguna selama penulis menempuh pendidikan di IKOPIN.

10. Seluruh Staff Administrasi, Akademik dan Sekretariat IKOPIN, untuk karyawan dan karyawati perpustakaan IKOPIN, serta tidak lupa untuk CS dan Satpam IKOPIN yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
11. Seluruh pengurus Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli beserta jajarannya yang telah memberikan izin dan dukungan serta bantuan dalam pengumpulan data – data selama penulisan Skripsi ini.
12. Teman-teman terdekat yang selalu ada untuk membantu dan menyemangati selama masa perkuliahan, teman makan, nugas, jalan-jalan, ngopi, gibah, recok, kacau-balau, hancur lebur "PQPQ RUMBA" Bengkayang – Sunda - NTT (Gress Jesica, Nanda Putri Agustini, Apriana Ega, Riri Angfridistia, Yusni Heniwati, Mia Marlina, Ade Sumiyati, Ingracia Inggrid Loe), Terimaksih sudah selalu ada, Love you.
13. Teman seperjuangan yang selalu ada dalam suka dan duka, kasar dimulut tapi baik sekali di hati. (Egis Maje, Cepi Dopo, Pance Sae, Ina Moi, Nina Longa, Ofin Wua, Ochin Leo, Aldo Radja, Trince Nahak, Noken Afulit, Rius Fehuk. Salam anak rantau.
14. Kakak Nia yang sudah membantu dalam penulisan skripsi ini, Ka Rinto, Ka Ando, Ka Ocha, Ka Trino, untuk semua kakak-kakak Atambua angkatan 2016 (Emigardis, Agnes Silkono, Maria Ukat) untuk kebersamaan di tanah rantau dan sudah memberikan dukungan, nasihat, motivasi dan juga buat adik-adik saya yang selalu ada untuk membantu (Fhyra, Iren) terima kasih selalu menemani dan selalu ada.

15. Teman-teman Manajemen G 2017, teman-teman sejurusan Manajemen Bisnis, Teman-teman satu bimbingan Skripsi.
16. Teman-teman Praktek Lapang angkatan 2017 (Egis, Delia, Eko, Lauda).
17. Keluarga Besar Indonesia Timur dan Seluruh Rakat Jatinangor.
18. Dan semua teman-teman atau pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas Do'a dan bantuannya.

Semoga dengan adanya skripsi ini dapat memberikan manfaat serta wawasan bagi semua pihak yang membacanya dan semoga semua pihak yang memberikan bantuan, dukungan, dan doa mendapatkan balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Amin.

Jatinangor, …., 2021

Maria Ernesta Langa

IKOPIN

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

RIWAYAT HIDUP PENULIS i

ABSTRACT ii

RINGKASAN iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xv

BAB 1 PENDAHULUAN xv

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 11

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian 12

1.3.1 Maksud Penelitian 12

1.3.2 Tujuan Penelitian 12

1.4 Kegunaan Penelitian 13

1.4.1 Kegunaan Teoritis 13

1.4.2 Kegunaan 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 Manajemen Bisnis 26

2.2 Metode Penelitian 39

2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan 39

2.2.1 Data Yang Diperlukan (Operasionaliasi Variabel) 39

2.2.3 Jenis dan Macam Data 42

2.2.4 Sumber Data 43

2.2.5 Teknik Pengumpulan Data 44

2.2.6 Teknik Pengambilan Sampel 44

2.2.7 Rancangan Analisis (Pengolahan Data) 46

2.2.8 Tempat Penelitian 56

2.2.9 Jadwal Waktu Penelitian 56

BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN 56

3.1 Keadaan Organisasi dan Manajemen Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli 57

3.2 Keanggotaan Koperasi 73

3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli 75

3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli ……...87

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 93

4.1 Profil Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli 93

4.1.1 Profil Anggota 106

4.2 Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli 104

4.3 Tanggapan dan Harapan Anggota Sebagai Pelanggan Mengenai Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli 108

4.4 Upaya-Upaya Yang Harus Dilakukan Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli Dalam Memperbaiki Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan 141

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 147

5.1 Simpulan 147

5.2 Saran 148

DAFTAR PUSTAKA 150

LAMPIRAN 150

IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perkembangan Pendapatan Pada Unit Usaha KPDK 12 Juli 4

Tabel 1.2. Perkembangan Jumlah Anggota ”KPDK 12 Juli” Tahun 2015 sampai 2019 6

Tabel 1.3. Perkembangan Partisipasi Transaksi/Pembelian Anggota Pada Unit Waserda “KPDK 12 Juli” 7

Tabel 1.4. Perkembangan Sisa Hasil Usaha (SHU) KPDK 12 Juli 10

Tabel 2.1. Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan 41

Tabel 2.2. Kriteria Penilaian 47

Tabel 2.3. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di Unit Waserda KPDK 12 Juli 49

Tabel 2.4. Rekapitulasi Tanggapan Anggota Mengenai Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di Unit Waserda KPDK 12 Juli 51

Tabel 2.5. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan 51

Tabel 2.6. Rekapitulasi Tanggapan Anggota Mengenai Kualiatas Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli 53

Tabel 3.1. Uraian pekerjaan karyawan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli 71

Tabel 3.2. Perkembangan Jumlah Anggota Keanggotaan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli tahun 2015-2019 73

Tabel 3.3. Pendapatan Unit Simpan Pinjam 76

Tabel 3.4. Pendapataan Unit Waserda 77

Tabel 3.5. Pendapatan Unit Fotocopy 78

Tabel 3.6. Pendapatan Unit Rental Kendaraan 79

Tabel 3.7. Perkembangan Modal Sendiri Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli Tahun 2015-2019 81

Tabel 3.8. Standar Pengukuran Rasio Keuangan Koperasi..... 83

Tabel 3.9. Rasio Likuiditas "Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli" Tahun 2015-2019 84

Tabel 3.10. Rasio Solvabilitas Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli Tahun 2015-2019 85

Tabel 3.11. Rasio Rentabilitas Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli Tahun 2015-2019 86

Tabel 3.12. Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada KPDK 12 Juli 88

Tabel 3.13. Implementasi Nilai-nilai Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli 91

Tabel 4.1. Perbedaan Karakeristik Retail Tradisional dan Retail Modern..... 93

Tabel 4.2. Perbandingan Produk Yang Disediakan WASERDA KPDK 12 Juli dan Toko Pesaing 97

Tabel 4.3. Perbandingan Penetapan Harga Produk di WASERDA KPDK 12 Juli dengan Toko Pesaing 101

Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 103

Tabel 4.5. Profil Responden Berdasarkan Umur..... 103

Tabel 4.6. Pendapataan Unit Waserda..... 105

Tabel 4.7. Perkembangan Penjualan Pada Unit Waserda KPDK 12 Juli..... 107

Tabel 4.8. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Sarana Yang Digunakan Unit Waserda KPDK 12 Juli 110

Tabel 4.9. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Peralatan Yang Digunakan Unit Waserda KPDK 12 Juli 111

Tabel 4.10. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Teknologi Yang Digunakan Unit Waserda KPDK 12 Juli 112

Tabel 4.11. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Karyawan Unit Waserda Kpdk 12 Juli 114

Tabel 4.12. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Pelayanan Karyawan Unit Waserda KPDK 12 Juli 115
Tabel 4.13. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Waktu Operasional Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli 116
Tabel 4.14. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Barang Di Unit Waserda KPDK 12 Juli 117
Tabel 4.15. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Pelayanan Di Unit Waserda KPDK 12 Juli 118
Tabel 4.16. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Informasi Di Unit Waserda KPDK 12 Juli 119
Tabel 4.17. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kenyaman Unit Waserda KPDK 12 Juli 120
Tabel 4.18. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kesopanan Karyawan Unit Waserda KPDK 12 Juli 121
Tabel 4.19. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Karyawan Unit Waserda KPDK 12 Juli 122
Tabel 4.20. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kesabaran Karyawan Dalam pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli 123
Tabel 4.21. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Ketelitian Karyawan Dalam Pelayanan Di Unit Waserda KPDK 12 Juli 124
Tabel 4.22. Hasil Tanggapan Responden Mengenai Membangun Minat Anggota Unit Waserda KPDK 12 Juli 125
Tabel 4.23. Rekapitulasi Tanggapan Anggota Mengenai Kualitas Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli 126
Tabel 4.24. Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Sarana Yang Digunakan (Interior/Gedung) 127
Tabel 4.25. Rekapitulasi Harapan Anggota Terahadap Peralatan Yang Digunakan 128
Tabel 4.26. Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Teknologi 129
Tabel 4.27. Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Pengetahuan Karyawan . 129
Tabel 4.28. Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Kemudahan Pelayanan .. 130
Tabel 4.29. Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Waktu Operasional Pelayanan 131

Tabel 4.30. Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Kesesuaian Barang..... 132

Tabel 4.31. Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Kecepatan Pelayanan 132

Tabel 4.32. Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Kejelasan Informasi 133

Tabel 4.33. Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Kenyamanan 134

Tabel 4.34. Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Kesopanan..... 135

Tabel 4.35. Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Kepercayaan..... 135

Tabel 4.36. Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Kesabaran Dalam Pelayanan 136

Tabel 4.37. Harapan Anggota Terhadap Ketelitian Dalam Pelayanan 137

Tabel 4.38. Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Membangun Minat Anggota 138

Tabel 4.39. Rekapitulasi Akumulasi Harapan Anggota Mengenai Kualitas Pelayanan 139

Tabel 4.40. Rekapitulasi Akumulasi Tanggapan dan Harapan Kualitas Pelayanan 140

IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram Kartesius 54

Gambar 3.1. Struktur Organisasi KPDK 12 Juli 59

Gambar 4.1. Layout Gedung Waserda KPDK 12 Juli 96

Gambar 4.2. Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Unit Waserda KPDK 12 Juli 143

IKOPIN