

**Kualitas Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan  
Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Unit Toko Cicendomart**

(Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung)

**SKRIPSI**

Disusun oleh:

**Ari Pratama Sanjaya**

**C1170176**

Dosen Pembimbing

**Dr. H. Ery Supriyadi R., Ir., MT**



**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

**2021**

## **LEMBARAN PENGESAHAN**

**Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Koperasi Dalam Upaya  
Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Unit  
Toko Cicendomart**

**(Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata  
Cicendo Bandung)**

**Nama Mahasiswa : Ari Pratama Sanjaya**

**Nomor Pokok : C1170176**

**Program Studi : Manajemen**

**Kosentrasi : Manajemen Bisnis**

## **MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN**

**Pembimbing**



**Dr. H. Ery Supriyadi R., Ir., MT**

**Direktur Program Studi S-1 Manajemen**



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

## RIWAYAT HIDUP

**Ari Pratama Sanjaya**, lahir di Kotabumi, Lampung Utara pada 22 Agustus 2000. Anak keempat dari ibu Sumiati dan Bapak Komari. Adapun riwayat pendidikan yang telah ditempuh yaitu:

- Tahun 2004 menyelesaikan Pendidikan di Taman Kanak-kanak di TK Al-Huda.
- Tahun 2011 menyelesaikan Pendidikan di Sekolah Dasar di SD Negeri 4 Gapura.
- Tahun 2014 menyelesaikan Pendidikan di Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 10 Kotabumi.
- Tahun 2017 menyelesaikan Pendidikan di Sekolah Menengah Atas di SMA Prima Kotabumi.

Pada tahun 2017 penulis tercatat sebagai mahasiswa Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) program studi Sarjana Manajemen. Kosentrasi Manajemen Bisnis. Selama masa perkuliahan, peneliti aktif dalam berbagai kegiatan kemahasiswaan, yaitu:

- Himpunan Mahasiswa Manajemen pada periode 2017-2018 sebagai anggota *Research and Development*.
- Himpunan Mahasiswa Manajemen pada periode 2018-2019 sebagai Koor divisi Minat dan Bakat.

## ABSTRACT

**Ari Pratama Sanjaya, 2021.** *Quality of service quality in efforts to increase member participation as customers, a case study of the Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung, under advisory from Dr. H. Ery Supriyadi R., Ir., MT.*

*Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo has 454 members that consist of hospital employee. In this research, the writer took 82 members as samples. The problem that Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo has be facing, espescially in Cicendomart unit, is the low level of paricipant as a customer because of the low quality of service.*

*The aim of this research is to find out the quality of service that has been applied and served in Cicendomart unit Koperasi Pegawai rumah Sakit Mata Cicendo Kota Bandung, participation of the member in taking the advatange of service that Rumah Sakit Cicendo served, and the corellation between the quality of service and participation of members in taking advantage.*

*The method used in this research is case study with descriptive analysis. The data was obatained from interviews, questionnaire that will be processed in Rank Spearman corellation, and observations.*

*The results indicated that the dimension of good implementation responses are safety building with a score of 290 and the lowest score is 262, for the completeness of product indicator. Meanwhile, the highest score or the most important indicator on the assesment of member responses toward the expectation of quality service is 378 or understanding the customer needs, and the lowest score or the considered important indicator is the implementation of non cash payment system with a score of 319.*

*Based on the calculation using SPSS 22, showed that the corellation coefficient between variable quality of service and customer satisfaction is -0.389, it indicated that there is a weak correlation between quality of service (X) and participation of members as customers (Y) in negative result. The negative result showed the better quality of service (X) that the koperasi served didn't increase the participation of members as customers (Y), vice versa.*

*Keywords : quality, service, cooperative, participation, member*

## RINGKASAN

**Ari Pratama Sanjaya, 2021.** Kualitas Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Unit Toko Cicendomart, studi kasus pada Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Kota Bandung, dibawah bimbingan Bapak **Dr. H. Ery Supriyadi R., Ir., MT.**

Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo memiliki anggota 454 yang terdiri dari karyawan rumah sakit, dalam penelitian ini mengambil 82 orang anggota menjadi sampel penelitian. Permasalahan yang dihadapi Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo Kota Bandung khususnya Unit Cicendomart yaitu tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan yang rendah yang diduga karena kualitas pelayanan yang masih rendah.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan pada Unit Cicendomart Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Kota Bandung, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo, Partisipasi anggota dalam pemanfaatan pelayanan Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo, Sejauhmana hubungan kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota dalam pemanfaatan pelayanan Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus (*case study*) dengan analisis deskriptif, data diperoleh dari wawancara, kuesioner, observasi dan akan dilakukan dengan menggunakan korelasi *Rank Spearman*.

Hasil dapat diketahui bahwa dimensi tanggapan pelaksanaan yang baik adalah indikator Kenyamanan gedung dengan skor 290 dan yang paling rendah adalah indikator Kelengkapan produk yang dijual dengan skor 262. Sedangkan untuk penelaian tanggapan anggota terhadap harapan kualitas pelayanan yang paling tinggi atau yang paling penting indikator Memahami kebutuhan pelanggan dengan skor 378 dan skor terendah atau yang dianggap penting berada pada indikator Penerapan sistem pembayaran tidak tunai (kredit) dengan skor 319.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus SPSS versi 22 menunjukkan bahwa koefisien korelasi variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sebesar -0,389, artinya adanya korelasi yang lemah antara kualitas pelayanan (X) dengan partisipasi anggota sebagai pelanggan (Y), dengan arah negatif. Makna negatif menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan (X) yang diberikan koperasi tidak meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan (Y) begitupun sebaliknya.

Kata Kunci : kualitas, pelayanan, koperasi, partisipasi, anggota

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT. Yang telah memberikan banyak macam nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan Koperasi Dalam upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Unit Toko Cicendomart (Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung)”**.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen Bisnis. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan penelitian lebih lanjut.

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan trimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada :

1. Orang tua tercinta (H. Komari dan Hj. Sumiati. SE) atas segala kasih sayang, dukungan baik moral maupun material serta doa yang tak pernah putus sehingga menjadi pendorong semangat dan kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan sarjana.
2. Kepada Pakde H. Purwantono dan Bude Hj. Unayah. SE atas dukungan baik moral maupun material dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan sarjana.

3. Dr. H. Ery Supriyadi R., Ir., MT selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan sabar dalam memberikan arahan, bimbingan serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ir. H. Indra Fahmi, M.Si selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang telah memberikan arahan, bimbingan dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
5. Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., Ms.i selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah memberikan arahan, bimbingan serta masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar yang telah sabar mendidik dan telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Institut Koperasi Indonesia.
7. Kak Intan Manajer di Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo yang telah memberikan kesempatan penulis dan memberikan izin untuk melakukan penelitian di Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo yang penulis teliti.
8. Clara Anggiliansi, Hanafi Bima Kuncoro dan Marchella Dewi Purwati yang merupakan sepupu saya yang telah memberikan banyak ide dan masukan untuk menyelesaikan penelitian ini.
9. Rifaldi, Husnul, Yusril, Ikmal, Adam, Dicky, Sri, Nurul, Elah, Okta, Rika, Siska, Rili dan Silvi yang sering mengerjakan skripsi bersama dan bertukar pikiran sehingga dapat saling membantu dan selalu baik hati untuk memberikan dukungan ketika penulis lelah.

10. Neli Adesti Penti Nopita Sari dan Efa Yulinda yang merupakan teman-teman yang baik hati memberikan banyak ide dan masukan untuk penulis menyelesaikan penelitian ini.
11. Teman-teman sepebimbingan Regina dan Maulida yang memberikan banyak ide atau masukan untuk penulisan ini.
12. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Manajemen yang sudah berkembang bersama-sama selama menjadi pengurus disana.
13. Teman-teman Kelas Manajemen D dan Manajemen Bisnis angkatan 2017 yang sehari-hari bersama dikelas menuntut ilmu dari awal kuliah sampai dengan lulus.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis menyadari sepenuhnya atas keterbatasan kemampuan sebagai manusia biasa, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat berharga bagi penulis dan teriring ucapan semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta balasan yang berlipat ganda kepada semua yang telah memberikan bantuan kepada penulis. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jatinangor, Agustus 2021

Penulis



## DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN .....	i
RIWAYAT HIDUP .....	i
ABSTRACT .....	iii
RINGKASAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	i
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Maksud dan Tujuan .....	8
1.4 Kegunaan Penelitian .....	9
1.4.1 Aspek guna laksana .....	9
1.4.2 Aspek pengembangan ilmu pengetahuan.....	9
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN .....	10
2.1 Pendekatan Masalah .....	10
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	10
2.1.2 Pendekatan Partisipasi Anggota .....	17
2.2 Pendekatan Manajemen.....	32
2.2.1 Definisi Manajemen .....	32
2.3 Pendekatan Manajemen Koperasi.....	35

2.3.1	Pengertian Manajemen Koperasi .....	35
2.4	Pendekatan Manajemen Bisnis .....	37
2.4.1	Definisi Manajemen Bisnis .....	37
2.5	Manajemen Pemasaran Koperasi .....	40
2.5.1	Bauran Pemasaran (Marketing Mix.....	43
2.6	Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	44
2.6.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	44
2.7	Penelitian Terdahulu .....	47
2.8	Metode Penelitian.....	48
2.8.1	Metode Penelitian Yang Digunakan.....	48
2.8.2	Oprasionalisasi Variabel .....	50
2.8.3	Sumber Data dan Cara Menetukannya .....	51
2.8.4	Teknik Pengumpulan Data.....	51
2.8.5	Tehnik Pengambilan Sampel .....	52
2.8.6	Rancangan Analisis Data .....	54
2.8.7	Jadwal Penelitian.....	59
<b>BAB III</b>	<b>KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....</b>	<b>62</b>
3.1	Keadaan Umum Organisasi.....	62
3.1.1	Sejarah Terbentuknya Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo ...	62
3.1.2	Visi dan Misi Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo .....	62
3.1.2.1	Visi Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo.....	62
3.1.2.2	Misi Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo .....	62

3.1.3 Struktur Organisasi Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo.....	63
3.2 Keanggotaan Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo .....	71
3.3 Unit Usaha Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo .....	73
3.4 Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo.....	78
3.4.1 Keadaan Permodalan Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo...	78
3.4.2 Keadaan Keuangan Koperasi.....	79
3.5 Implementasi Jatidiri Koperasi .....	84
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	96
4.1 Identitas Responden.....	96
4.2 Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pada Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Unit Usaha Cicendomart.....	97
4.2.1 <i>Tangible</i> (Bukti Langsung) .....	99
4.2.2 <i>Realibility</i> (Kehandalan) .....	111
4.2.3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	117
4.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	121
4.2.5 <i>Empathy</i> (Empati).....	128
4.2.6 Bauran Pemasaran Unit Toko Cicendomart Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo .....	135
4.3 Partisipasi Anggota Dalam Pemanfaatan Pelayanan Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo.....	137
4.3.1 Frekuensi Membeli Barang-barang.....	138

4.3.2 Nilai Pembelian Barang-barang .....	140
4.3.3 Menjual Atau Menitipkan Barang Kekoperasi .....	142
4.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Dengan partisipasi Anggota Dalam Pemanfaatan Pelayanan Yang Diberikan oleh Unit Toko Cicendomart .....	146
4.4.1 Analisis Kuesiner Pada Anggota .....	146
4.4.2 Analisis Kuesioner Pada Pengawas, Pengurus dan Karyawan .....	158
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	167
5.1 Simpulan.....	167
5.2 Saran.....	168
DAFTAR PUSTAKA .....	171
LAMPIRAN .....	172
KUESIONER TANGGAPAN ANGGOTA TERHADAP HARAPAN.....	173
PEDOMAN WAWANCARA PENGURUS.....	181
Tabel Jawaban Responden Anggota Terhadap Kenyataan .....	184
Tabel Jawaban Responden Pengurus Terhadap Kenyataan .....	188
Tabel Jawaban Responden Anggota Terhadap Harapan.....	189
Output SPSS Uji Validitas Pengurus Karyawan .....	193
Output SPSS Uji Reliabilitas.....	196
Output SPSS Uji Validitas Anggota .....	197
Output SPSS Uji Reliabilitas.....	173

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Anggota Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo 2016 - 2020. ....	2
Tabel 1.2	Pendapatan Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo 2016-2020... 3	
Tabel 1.2.1	Pendapatan Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo.....	4
Tabel 1.3	Perbandingan jumlah Transaksi Anggota dan Non Anggota di Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo pada 2016-2020.....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	47
Tabel 2.2	Oprasional Variabel.....	50
Tabel 2.3	Pengumpulan Data .....	52
Tabel 2.4	Pengambilan Sampel .....	53
Tabel 2.5	Kriteria Penilaian Anggota Terhadap Pelayanan yang diberikan .....	54
Tabel 2.6	Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Pelayanan.....	55
Tabel 2.7	Kelas Interval Penilaian Pelaksanaan Masing-Masing Indikator Pelayanan	56
Tabel 2.10	Uji Korelasi Rank Spearman.....	57
Tabel 2.11	Kriteria Tingkat Hubungan .....	58
Tabel 3.1	Perkembangan Anggota Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.....	72
Tabel 3.2	Perkembangan Permodalan Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung .....	79
Tabel 3.3	Likuiditas Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung Tahun 2016-2020.....	80
Tabel 3.4	Standar Rasio Solvabilitas .....	82

Tabel 3.5	Rasio Solvabilitas Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tahun 2016-2020. ....	82
Tabel 3.6	Standar Penilaian Rasio Rentabilitas.....	83
Tabel 3.7	Perkembangan Rasio Rentabilitas Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.....	84
Tabel 3.8	Penilaian Implementasi Jati Diri Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo.....	85
Tabel 4.1	Distribusi Karakteristik Anggota Berdasarkan Jenis Golongan .....	97
Tabel 4. 2	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kenyamanan Gedung .....	99
Tabel 4.3	Penilaian Tanggapan Pengurus dan Karyawan Terhadap Kenyamanan Gedung.....	100
Tabel 4.4	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kelengkapan Produk yang Dijual .....	101
Tabel 4.5	Penilaian Tanggapan Pengurus dan Karyawan Terhadap Kelengkapan Produk yang Dijual.....	101
Tabel 4.6	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kerapihan Display Produk yang Dijual .....	102
Tabel 4.7	Penilaian Tanggapan Pengurus dan Karyawan Terhadap Kerapihan Display Produk yang Dijual.....	103
Tabel 4.8	Penilaian Tanggapan Anggota terhadap Kemudahan Dalam Memperoleh Barang.....	104
Tabel 4.9	Penilaian Pengurus dan Karyawan Terhadap Kemudahan Dalam Memperoleh Barang .....	104

Tabel 4.10	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Keseragaman Dalam Penampilan	
	Karyawan .....	105
Tabel 4.11	Penilaian Tanggapan Pengurus dan Karyawan terhadap Keseragaman Dalam Penampilan Karyawan .....	106
Tabel 4.12	Penilaian Tanggapan Anggota terhadap Kelengkapan Sarana Penunjang (komputer, telepon) .....	107
Tabel 4.13	Penilaian Tanggapan Pengurus dan Karyawan Terhadap Kelengkapan Sarana Penunjang (komputer, telepon) .....	107
Tabel 4.14	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Keindahan Interior .....	108
Tabel 4.15	Penilaian Tanggapan Pengurus dan Karyawan Terhadap Keindahan Interior .....	109
Tabel 4.16	Rekapitulasi Tanggapan Persepsi Anggota dan Pengurus dan karyawan Tentang Tangible (Bukti Langsung) .....	110
Tabel 4.17	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kecepatan Pelayanan .....	112
Tabel 4.18	Penilaian Tanggapan Pengurus dan Karyawan Terhadap Kecepatan Pelayanan .....	112
Tabel 4.19	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Ketepatan Jam Operasional Unit Cicendomart .....	113
Tabel 4.20	Penilaian Tanggapan Pengurus dan Karyawan Ketepatan Jam Operasional Unit Cicendomart .....	114
Tabel 4.21	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Penerapan Sistem Pembayaran Tidak Tunai (kredit) .....	115
Tabel 4.22	Penilaian Tanggapan Pengurus dan Karyawan Terhadap Penerapan Sistem Pembayaran Tidak Tunai (kredit) .....	115

Tabel 4.23	Rekapitulasi Tanggapan Persepsi Anggota dan Pengurus dan Karyawan Tentang Reliabilty (Kehandalan) .....	116
Tabel 4.24	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap kemampuan Karyawan Dalam Menyelesaikan keluhan Anggota .....	117
Tabel 4.25	Penilaian Tanggapan Pengurus dan Karyawan Terhadap Kemampuan Karyawan Dalam Menyelesaikan keluhan Anggota .....	118
Tabel 4.26	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Tindakan Cepat Oleh Karyawan Saat Anggota Membutuhkan Bantuan .....	119
Tabel 4.27	Penilaian Tanggapan Pengurus dan Karyawan Terhadap tindakan cepat Oleh Karyawan saat Anggota Membutuhkan Bantuan.....	119
Tabel 4.28	Rekapitulasi Tanggapan Persepsi Anggota dan Pengurus dan Karyawan Tentang Responsiveness (Daya Tanggap) .....	120
Tabel 4.29	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Keterampilan Karyawan Dalam Melayani Kebutuhan Anggota. ....	122
Tabel 4.30	Penilaian Tanggapan Pengurus dan Karyawan Terhadap Keterampilan Karyawan Dalam Melayani Kebutuhan Anggota .....	122
Tabel 4.31	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kesopanan Karyawan Dalam Melayani Anggota .....	123
Tabel 4.32	Penilaian Tanggapa Pengurus dan Karyawan Terhadap kesopanan Karyawan Dalam Melayani Anggota .....	124
Tabel 4.33	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Pengetahuan Karyawan yang Luas Mengenai Produk yang Dijual .....	125
Tabel 4.34	Penilaian Tanggapan Pengurus dan Karyawan Terhadap Pengetahuan Karyawan yang Luas Mengenai Produk yang Dijual .....	125



Tabel 4.35	Rekapitulasi Tanggapan Persepsi Anggota dan Pengurus dan Karyawan Tentang Assurance (Jaminan) .....	126
Tabel 4.36	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Pemberian Pelayanan yang Sama Kepada Anggota Tanpa Membeda-bedakan .....	128
Tabel 4.37	Penilaian Tanggapan Pengurus dan Karyawan Terhadap Pemberian Pelayanan Yang Sama Kepada Anggota Tanpa Membeda-bedakan...	128
Tabel 4.38	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Pemberian Informasi Oleh Karyawan Dengan Mudah Dimengerti. ....	129
Tabel 4.39	Penilaian Tanggapan Pengurus dan Karyawan Terhadap Pemberian Informasi Oleh Karyawan Dengan Mudah Dimengerti.....	130
Tabel 4.40	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Memahami Kebutuhan Pelanggan.....	131
Tabel 4.41	Penilaian Tanggapan Pengurus dan Karyawan Terhadap Memahami Kebutuhan Pelanggan .....	131
Tabel 4. 42	Rekapitulasi Tanggapan Persepsi Anggota dan Pengurus dan Karyawan Tentang Empathy (Empati) .....	132
Tabel 4. 43	Rekapitulasi Hasil Skor Tanggapan Anggota, Pengurus, dan Karyawan Unit Toko Cicendomart Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	133
Tabel 4. 63	Tanggapan Anggota Tentang Frekuensi Membeli Barang-Barang.....	138
Tabel 4. 64	Tanggapan Pengurus dan Karyawan Tentang Frekuensi Membeli Barang-Barang .....	139
Tabel 4. 65	Tanggapan Anggota Tentang Nilai Pembelian Barang-Barang.....	140
Tabel 4. 66	Tanggapan Pengurus dan Karyawan Tentang Nilai Pembelian Barang-Barang .....	141

Tabel 4. 67 Tanggapan Anggota Tentang Menjual atau Menitipkan Barang Ke Koperasi .....	142
Tabel 4. 68 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Tentang Menjual atau Menitipkan Barang Ke Koperasi.....	143
Tabel 4.69 Rekapitulasi Tanggapan Anggota, Pengurus dan Karyawan Unit Toko Cicendomart .....	144
Tabel 4.70 Validitas Variabel Produk Fisik ( $X_1$ ) .....	147
Tabel 4.71 Validitas Variabel Daya Tanggap ( $X_3$ ).....	148
Tabel 4.72 Validitas Variabel Jaminan ( $X_4$ ) .....	149
Tabel 4.73 Validitas Variabel Empati ( $X_5$ ) .....	149
Tabel 4.74 Validitas Variabel Partisipasi Anggota (Y) .....	150
Tabel 4.75 hasil Uji Reliabilitas .....	151
Tabel 4.76 Rank Spearman Anggota .....	152
Tabel 4.77 Rank Spearman Anggota .....	153
Tabel 4.78 Rank Spearman Anggota .....	154
Tabel 4.79 Korelasi Rank Spearman .....	156
Tabel 4.80 Produk Fisik ( $X_1$ ).....	158
Tabel 4.81 Keandalan ( $X_2$ ).....	159
Tabel 4.82 Daya Tanggap ( $X_3$ ).....	159
Tabel 4.83 Jaminan ( $X_4$ ) .....	160
Tabel 4.84 Empati ( $X_5$ ) .....	160
Tabel 4.85 Partisipasi Anggota (Y) .....	161

Tabel 4.86 Uji Reliabilitas .....	161
Tabel 4.87 Rank Spearman Pengurus dan Karyawan.....	163
Tabel 4.88 Uji Korelasi Rank Spearman.....	164

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peranan Timbal Balik antara Dimensi-Dimensi Koperasi .....	21
Gambar 2. 2 Pengertian Partisipasi.....	23
Gambar 2. 3 Model Kesuaian Koperasi .....	25
Gambar 2. 4 Dimensi Partisipasi .....	27
Gambar 2. 5 Lambang Manajemen Koperasi (Sumber : Sukamdiyo (1996:8) Manajemen Koperasi) .....	37
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo.....	63