

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA PADA UNIT
PERDAGANGAN**

*(Studi Kasus pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Mulia RSUD Majalaya
kabupaten Bandung)*

SKRIPSI

Disusun oleh:

Annisa Dini Meytari Wanda

C1170368

Dosen pembimbing:

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



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

INSTITUT KOPRASI INDONESIA

2021

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI
ANGGOTA PADA UNIT PERDAGANGAN**

Nama : Annisa Dini Meytari Wanda

Nomor Pokok : C1170368

Program Studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



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

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



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

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Anjungan kalbar, pada tanggal 13 Mei 1999 merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Adi Harsasih dan Ibu Reni Kusmawati.

Adapun riwayat pendidikan yang telah ditempuh penulis diantaranya :

1. Tahun 2012 lulus dari Sekolah Dasar (SDN) Negeri No. 03 Bengkayang
2. Tahun 2014 lulus dari Sekolah Menengah Pertama Swasta (SMP) Al-Mukhlisin
3. Tahun 2017 lulus dari Sekolah Menengah Akhir Swasta (SMA) Al-mukhlisin
4. Tahun 2017 penulis terdaftar sebagai mahasiswi pada Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) pada program studi strata satu (S-1) melalui program mandiri yang diperantarai oleh Dinas Koperasi Pemerintah Daerah Bengkayang dan mengambil jurusan Manajemen Pemasaran.

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

No	Organisasi Kemahasiswaan	Priode	Jabatan
1	KSR	2017-2018	Anggota
2	IVOMA	2018-2019	Anggota
3	Komisi Pemilu Raya (KPR)	2018-2019	Anggota Komisi 2 (PDD)
		2019-2021	Anggota Komisi 1 (ACARA)

ABSTRACT

ANNISA DINI MEYTARI WANDA 2021. *Analysis of Service Quality in An Effort to Increase Member Participation in The Trading Unit* case study at kpri cooperative RSUD "MULIA" Majalaya. Under the guidance of H. Gijanto Purbo Suseno.

The quality of service in an effort to increase member participation is indispensable in various activities carried out by cooperatives. Cooperative members are both owners and customers of the cooperative, which means that the cooperative is intended primarily to serve members thus if the member is the main customer to be served and if the cooperative does not participate then it is not as an economic system that is achieved. One way to be included in the economic system achieved is to improve the quality of service and participation of members by whispering everything that is lacking in the trading unit. Quality of service is one of the important tools for marketers to attract and meet the satisfaction of pelanggan.

The purpose of this research is to know the quality of services provided by kpri cooperatives rsud "MULIA" Majalaya, to know the level of implementation and expectations of cooperative members to the quality of service, to know what efforts should be made by cooperatives in increasing the participation of members in trading units.

The research method used in this study is to use the case study method, which is a descriptive method, to know and understand with direct observation techniques on the objects studied, as well as to solve problems that have been identified by the object problem approach outlined above, namely the analysis of the quality of service to member participation. The form of observation is to use quantitative methods or use research in the form of numbers and analysis using statistics.

From the results of the research obtained there are some members who must be more advanced participation and become advice for cooperatives to be better and interpret the wishes of customers. And here are some penilain that are considered lacking in the application in the trading unit, the lack of products are still lacking products that still do not meet the needs, lack in memorizing what products are sold, delivery message programs that are still considered not implemented efficiently.

RINGKASAN

ANNISA DINI MEYTARI WANDA. **Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Pada Unit Perdagangan** studi kasus pada Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya. Dibawah bimbingan Bapak H. Gijanto Purbo Suseno.

Kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sangat diperlukan dalam berbagai kegiatan yang dilakukan koperasi. Anggota koperasi merupakan pemilik sekaligus pelanggan pada koperasi, yang berarti koperasi memang ditujukan terutama untuk melayani anggota dengan demikian jika anggota merupakan pelanggan utama yang harus dilayani dan jika koperasi tidak ikut dalam berpartisipasi maka bukan sebagai suatu sistem ekonomi yang tercapai. Salah satu cara agar termasuk dalam sistem ekonomi yang tercapai adalah meningkatkan kualitas pelayanan dan partisipasi anggota dengan memperbaiki segala yang kurang pada unit perdagangan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang penting bagi pemasar untuk menarik dan memenuhi kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya, untuk mengetahui tingkat pelaksanaan dan harapan anggota koperasi terhadap kualitas pelayanan, untuk mengetahui upaya apa yang harus dilakukan oleh koperasi dalam meningkatkan partisipasi anggota dalam unit perdagangan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian studi kasus (case study method), yaitu suatu metode yang bersifat deskriptif, untuk mengetahui dan memahami dengan teknik pengamatan langsung pada objek yang diteliti, serta menyelesaikan masalah yang telah diidentifikasi dengan pendekatan masalah objek yang diuraikan di atas yaitu analisis kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota. Adapun bentuk pengamatan adalah menggunakan metode kuantitatif atau menggunakan penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Dari hasil penelitian didapatkan ada beberapa yang partisipasi anggota yang harus lebih dimajukan dan menjadi saran agar koperasi menjadi lebih baik dan memerartikan keinginan pelanggan. Dan inilah beberapa penilain yang dianggap kurang dalam penerapan di unit perdagangan, kelengkapan produk yang masih kurang produk masih banyak yang belum memenuhi kebutuhan, kurangnya dalam menghafal apa saja produk yang dijual, program pesan antar yang masih dianggap belum terlaksana dengan efisien.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmannirrahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

*Awwalul qaul*y senang tiasa panjatkan puja dan puji syukur serta kehadiran Allah SWT, atas rahmat beserta hikmahnya yang dilimpahkan kepada kita semua sebagai umatnya. Sehingga masih diberi umur yang panjang dan bisa menikmati kehidupan ini beserta kesejahteraan lahir batin. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “ **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA PADA UNIT PERDAGANGAN**”.

Kedua kalinya solawat beserta salam semoga tetap mengalir kepada rasulullah, sang pejuang sejati, dan tidak lupa kepada keluarganya, sahabatnya, tabi'in dan tabi'atnya dan kita semua mudah-mudahan termasuk umat yang mendapatkan syafa'at kelak pada hari akhir yaitu kiamat, *amiin allahhuma amiin*.

Penulis pun menyadari dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan dorongan yang kuat dari beberapa pihak yang selalu siap membantu dan menemani. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang tidak terhingga kepada:

1. Bapak Dr.H. Gijanto Purbo, Drs., M.Sc, selaku dosen pembimbing serta Ketua Program Studi Manajemen Strata Satu (S-1) yang telah berjasa membantu saya, selalu mendorong dan memberikan arahan serta motivasi dalam penulisan skripsi.
2. Bapak Ir. H Indra Fahmi, M.Si, selaku dosen penelaah konsentrasi.

3. Bapak H. Dindin Burhanudin, SE.,M.Sc, selaku dosen penelaah koperasi.
4. Ibu Hj.Lely Savitri Dewi SE., M.Si, selaku dosen wali saya yang selalu membimbing saya dari awal perkuliahan hingga penulisan ini, dosen wali yang baik dan memberikan nasehat baik untuk saya.
5. Bapak Didi, selaku bapak asrama yang baik dan selalu membantu apapun kebutuhan mahasiswa Bengkayang mulai dari awal masuk hingga penyusunan ini.
6. Mama Reni Kusmawati dan papa Adi Harsasih, terimakasih untuk doa yang tak pernah berhenti untuk saya, cinta,dukungan,materi,nasehat yang selalu diberi, dan selalu berusaha menjadi sahabat yang bisa mengerti anaknya. Orang tua terkuat yang saya miliki selamanya untuk Dek Nana yang cantik terimakasih dukungan dan bantuaanya yang selalu menjadi senderan terbaik untuk kaka tertuamu ini, Dek Hassan yang ganteng simanusia kuat yang pernah kaka temuiin. Beserta seluruh keluarga besar yang selalu mendukung saya selama peroses penulisan skripsi. Semoga Allah selalu melindungi kita semua amiin.
7. Bapak dan Ibu dosen yang mengajar jurusan manajemen pemasaran IKOPIN
8. Seluruh Bapak 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 perkuliahan hingga proses penulisan skripsi.

9. Pengurus dan seluruh anggota koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya, yang telah membantu dan mengizinkan saya melakukan penelitian di koperasi ini.
10. Bapak Agus Heryadi, SE., selaku Asisten Manager yang selalu membantu saya selama penyusunan skripsi ini selalu memberikan apa yang saya butuhkan di koperasi beserta tetap melayanin saya meskipun via online.
11. Teman-teman MANDIRI dan BUD Bengkayang yang baik yang seperjuangan semoga mendapatkan hasil yang memuaskan selama penulisan ini amin.
12. Teman-teman BBC, Putri, Ebet, Yohana, Rani, Hilda, Niken, Hindun, Yuni, Nadhira, orang-orang yang selalu ada selama kuliah dari semester awal beserta teman-teman marketing terimakasih selalu mendukung dan membantu selama ini.
13. Teman-teman Arantau, Ketty, Defri, Lora, Evi, Karina, Riri, Ega, terimakasih orang-orang baik yang selalu menjaga saya selama di Asrama IKOPIN dan selalu menjaga pertemanan baik ini.
14. Elisahabet Nia, teman kamar sekaligus sahabat baik yang selalu ada selama saya di Jatinangor maupun di Bengkayang dan selalu suport apapun yang saya lakukan selalu ada suka maupun duka terimakasih ebet baik yang selalu masakin makanan enak tidak pernah ngeluh selama ngurusin saya, yang mengajari hal-hal baik serta sahabat yang selalu ada dimana pun dan kapanpun itu dan selalu ada dari awal hingga penulisan ini selesai.

15. Olivia Ditanti, tetangga kamar sekaligus teman baik yang paling mengerti keadaan terimakasih sudah menemani dan menutup kesedihan selama kuliah dan tinggal di Jatinangor terimakasih waktu-waktu baiknya selama ini hingga penulisan selesai.
16. Putri Vanessa, teman baik sekaligus sahabat yang selalu ada dikosan dan teman yang selalu mau diajak kemanapun terimakasih putri karna kamu saya lebih tau seperti apa sisi jatinangor ini serta menemani selama masa penulisan hingga selesai.
17. Yohanes Yoga, sahabat baik yang selalu mengingatkan dengan kata-kata pedas yang selalu membuat saya mengingatnya, terimakasih yoga yang menemani dari awal kuliah hingga penulisan ini selalu menjadi salah satu penyemangat saya dan segala bantuan yang selalu diberikan kepada saya.
18. Yohana Sagita teman baik yang selalu riweh dan saling tanya jawab dalam pembuatan skripsi yang berat selama penulisan ini dan selalu membantu saya dalam penulisan.
19. Egis Maje orang yang membantu penulisan ini dan yang mengajarkan beberapa perhitungan yang tidak dimengerti penulis.
20. Kaka Sanita, Kak Anggita, Dek Trinia terimakasih orang-orang baik yang selalu menanyakan keadan saya dan selalu membantu apapun kesulitan saya terimakasih selalu memberikan hal positif selama ini, selalu menjadi supot terbaik selama saya merasa kesulitan dalam apa pun hingga penulisan ini selesai.

21. Annisa Ilhadri Noerhasanah adik perempuan terbaik yang saya punya didunia ini dek nana adik sekaligus kaka untuk saya, selalu membimbing dan menyememangati apapun keputusan yang saya ambil, perempuan baik setelah ibu saya terimakasih nana selalu ada dan menemani saya dalam penulisan ini.
22. Ocvianiza Ayesha adak baik yang tidak pernah berubah orang baik yang selama ini menjadi donatur kebahagiaan saya dan selalu memberi kebahagiaan, terimakasih dek selalu membantu dari dulu hingga penulisan ini.
23. Mirnatu'sadiyah terimakasih sahabat terbaik dari dulu hingga sekarang yang selalu ada hingga penulisan ini semoga kita terus bersama amin.
24. Asrama putri larasati 108 terimakasih kosan yang menjadi saksi bisu selama penulisan yang saya lakukan hingga selesai, terimakasih karna sudah menjadi saksi selama masa perkuliahan hingga hal-hal tidak terduga lainnya.
25. Ibu kosan beserta keluarga yang selalu membantu dan memberi dukungan selama ini.
26. Orang-orang baik yang mengecewakan maupun yang menjadi alasan kebahagiaan saya, terimakasih sudah menjadi alasan dan perantara dalam kehidupan saya selama ini dan juga terimakasih untuk penyemangat beserta pengecewa selama penulisan ini.

27. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kepada pembaca diharapkan dapat memberikan kritik dan saran yang membangun bagi skripsi ini.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Jatinangor, Oktober 2021

Annisa Dini Meytari Wanda

IKOPIN

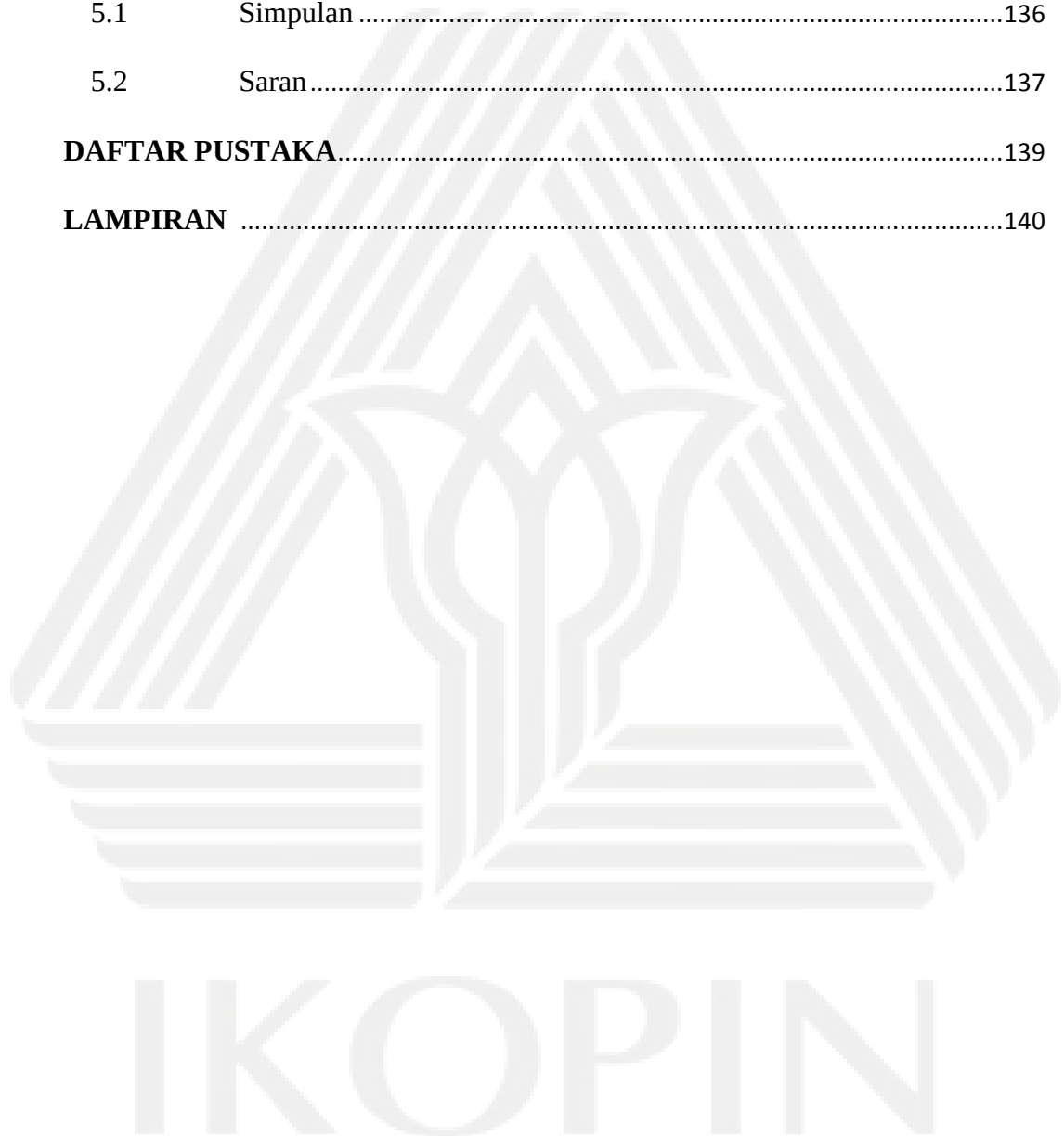
DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	11
1.3.1 Maksud penelitian.....	11
1.3.2 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.4.1 Kegunaan Aspek Teoritis (Keilmuan)	11
1.4.2 Kegunaan Aspek Praktis (Gunal Aksana)	12
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	13
2.1 Pendekatan Masalah	13
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	13
2.1.1.1 Definisi Koperasi	14
2.1.1.2 Konsep Jatidiri Koperasi	15

2.1.1.3	Prinsip-Prinsip Koperasi	16
2.1.1.4	Nilai-Nilai Koperasi.....	18
2.1.1.5	Tujuan Koperasi	20
2.1.1.6	Bentuk Dan Jenis-Jenis Koperasi	22
2.1.1.7	Pendekatan Partisipasi Anggota	24
2.1.2	Pendekatan Pemasaran	29
2.1.2.1	Definisi Pemasaran	30
2.1.2.2	Bauran Pemasaran.....	31
2.1.3	Pendekatan Kualitas Pelayanan	33
2.1.3.1	Dimensi Kualitas Pelayanan	35
2.2	Metode Penelitian	37
2.2.1	Data Yang Diperlukan.....	38
2.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	40
2.2.3	Analisis Data.....	43
2.2.4	Tempat Penelitian	49
2.2.5	Jadwal Penelitian.....	50
BAB III	KEADAAN UMUM DAN TEMPAT PENELITIAN	51
3.1	Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen Koperasi	51
3.1.1	Sejarah Berdirinya KPRI “MULIA” RSUD Majalaya	51
3.1.2	Struktur Organisasi KPRI RSUD Majalaya “MULIA”	55
3.1.3	Keanggotaan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya	67
3.1.4	Kegiatan Usaha	69
3.1.5	Keadaan Keuangan Koperasi.....	76

3.2	Implementasi Jatidiri Koperasi	80
3.2.1	Implementasi Definisi Koperasi	80
3.2.2	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	81
3.2.3	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	83
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	87
4.1	Identitas Responden	87
4.2	Pelaksanaan kebijakan Pelayanan Pada Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya	87
4.3	Partisipasi Anggota Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya ..	93
4.4	Tanggapan Dan Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Kualitas Pelayanan KPRI RSUD “MULIA” Majalaya	94
4.4.1	Tanggapan dan Harapan Responden Mengenai Bukti Fisik (Tangible)	94
4.4.2	Tanggapan Dan Harapan Responden Mengenai Keandalan (reliability)	100
4.4.3	Tanggapan Dan Harapan Responden Mengenai Ketanggapan (Responsiveness)	106
4.4.4	Tanggapan Dan Harapan Responden Mengenai jaminan (Assurance)	112
4.4.5	Tanggapan Dan Harapan Responden Mengenai (Empathy)	117
4.4.6	Tanggapan Dan Harapan Responden Mengenai Partisipasi Anggota Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya	124

4.5	Upaya-Upaya Anggota Terhadap Pelayanan Beserta Harapan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya	134
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	136
5.1	Simpulan	136
5.2	Saran.....	137
DAFTAR PUSTAKA.....		139
LAMPIRAN		140



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Perkembangan Jumlah Anggota	5
Tabel 1. 2	Perkembangan Partisipasi Anggota Dalam Berbelanja Di Unit Perdagangan	7
Tabel 2. 1	Oprasionalisasi variabel.....	42
Tabel 2. 2	Pengukuran Untuk Setiap Indikator	43
Tabel 2. 3	Rekapitulasi Penilaian Tingkat Pelaksanaan Analisis Pelayanan..	44
Tabel 2. 4	Rekapitulasi Penilaian Partisipasi Anggota.....	46
Tabel 2. 5	Penilaian Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harapan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota.....	47
Tabel 3. 1	Daftar Karyawan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Per 31 Desember 2019.....	66
Tabel 3. 2	Perkembangan Jumlah Anggota KPRI RSUD "MULIA" Majalaya Tahun 2014-2019.....	69
Tabel 3. 3	Perkembangan Jumlah Simpan Pinjam KPRI RSUD "MULIA" Majalaya Tahun 2014-2019.....	71
Tabel 3. 4	Perkembangan Jumlah Pinjaman & Piutang KPRI RSUD "MULIA" Majalaya Tahun 2014-2018	73
Tabel 3. 5	Perkembangan Unit Usaha Perdagangan Tahun 2014-2019	73
Tabel 3. 6	Volume Usaha Unit Rekanan (Dalam Ribuan Rupiah).....	75
Tabel 3. 7	Perkembangan Modal KPRI RSUD "MULIA" Majalaya Tahun 2018-2019.....	76
Tabel 3. 8	Likuiditas KPRI RSUD "MULIA" Majalaya.....	77

Tabel 3. 9	Sovabilitas KPRI RSUD “MULIA” Majalaya	78
Tabel 3. 10	Rentabilitas KPRI RSUD “MULIA” Majalaya.....	78
Tabel 3. 11	Perkoperasian Menurut Undang-Undang RI No. 25 1992	80
Tabel 3. 12	Implemntasi Nilai-Nilai Koperasi	81
Tabel 3. 13	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi.....	83
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden KPRI RSUD “MULIA” Majalaya	87
Tabel 4. 2	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Tataan Produk Yang Rapih Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya	94
Tabel 4. 3	Harapan Responden Mengenai Indikator Tataan Produk Yang Rapih Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya	95
Tabel 4. 4	Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Produk Dan Barang Yang Dijual Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya.....	96
Tabel 4. 5	Harapan Responden Mengenai Kelengkapan Produk Dan Barang Yang Dijual Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya.....	97
Tabel 4. 6	Tanggapan Responden Mengenai Indikator KeBersihan Ruangan Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya	98
Tabel 4. 7	Harapan Responden Mengenai Indikator Ke Bersihan Ruangan Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya....	99

Tabel 4. 8	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Hafal Apa Saja Produk Yang Dijual Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya.....	100
Tabel 4. 9	Harapan Responden Mengenai Indikator Hafal Apa Saja Produk Yang Dijual Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI DRSUD “MULIA” Majalaya.....	101
Tabel 4. 10	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kemudahan Dalam Mengenali Produk Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya.....	102
Tabel 4. 11	Harapan Responden Mengenai Indikator Kemudahan Dalam Mengenali Produk Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya.....	103
Tabel 4. 12	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Memberi Potongan Harga Khusus Anggota Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya.....	104
Tabel 4. 13	Harapan Responden Mengenai Indikator Memberi Potongan Harga Khusus Anggota Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya.....	105
Tabel 4. 14	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Menerima Pesan Antar Kepada Anggota Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya.....	106

Tabel 4. 15	Harapan Responden Mengenai Indikator Menerima Pesan Antar Kepada Anggota Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya.....	107
Tabel 4. 16	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Memberi Apa Saja Yang Diinginkan Anggota Dalam Berbelanja Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya	108
Tabel 4. 17	Harapan Responden Mengenai Indikator Memberi Apa Saja Yang Diinginkan Anggota Dalam Berbelanja Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya	109
Tabel 4. 18	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Merekomendasikan Kepada Pelanggan Produk Apa Saja Yang Cocok Dan Sesuai Dengan Pelanggan Dalam Berbelanja Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya	110
Tabel 4. 19	Harapan Responden Mengenai Indikator Merekomendasikan Kepada Pelanggan Produk Apa Saja Yang Cocok Dan Sesuai Dengan Pelanggan Dalam Berbelanja Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya.....	111
Tabel 4. 20	Tanggapan Responden Mengenai Adanya Bukti Transaksi Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya.....	112
Tabel 4. 21	Harapan Responden Mengenai Indikator Adanya Bukti Transaksi Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya	113

Tabel 4. 22	Tanggapan Upaya Responden Mengenai Indikator Harga Yang Bersahabat Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya.....	114
Tabel 4. 23	Harapan Responden Mengenai Indikator Harga Yang Bersahabat Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya	115
Tabel 4. 24	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Produk Yang Bervariasi Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya	116
Tabel 4. 25	Harapan Responden Mengenai Indikator Produk Yang Bervariasi Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya	116
Tabel 4. 26	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Memahami Kebutuhan Dan Keinginan Anggota Pada Saat Berbelanja Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya.....	118
Tabel 4. 27	Harapan Responden Mengenai Indikator Memahami Kebutuhan Dan Keinginan Anggota Pada Saat Berbelanja Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya.....	119
Tabel 4. 28	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Barang Maupun Produk Tidak Kadaluarsa Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya.....	120

Tabel 4. 29	Harapan Responden Mengenai Indikator Barang Maupun Produk Tidak Kadaluarsa Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya.....	121
Tabel 4. 30	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Membantu Pelanggan Dalam Memilih Produk Yang Lebih Cocok Dengan Apa Yang Dibutuhkan Pelanggan Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya.....	122
Tabel 4. 31	Harapan Responden Mengenai Indikator Membantu Pelanggan Dalam Memilih Produk Yang Lebih Cocok Dengan Apa Yang Dibutuhkan Pelanggan Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya.....	123
Tabel 4. 32	Tanggapan Responden Mengenai Nilai Transaksi Pelanggan Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya..	124
Tabel 4. 33	Harapan Responden Mengenai Nilai Transaksi Pelanggan Pada Unit Perdagangan Koperasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya.....	125
Tabel 4. 34	Rekapitulasi Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Dan Upaya-Upaya Pada Unit Perdagangan KPRI RSUD “MULIA”	126
Tabel 4. 35	Rekapitulasi Penilaian Terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Pada Unit Perdagangan KPRI RSUD “MULIA” Majalaya	127
Tabel 4. 36	Rekapitulasi Penilaian Terhadap Tanggapan Pada Unit Perdagangan KPRI RSUD “MULIA” Majalaya.....	127

Tabel 4. 37	Rekapitulasi Penilaian Tanggapan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Pada Unit Perdagangan KPRI RSUD “MULIA” Majalaya	128
Tabel 4. 38	Rekapitulasi Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Dan Upaya-Upaya Beserta Tanggapan Pada Unit Perdagangan KPRI RSUD “MULIA” Majalaya	128
Tabel 4. 39	Rekapitulasi Penilaian Terhadap Tanggapan Pada Unit Perdagangan KPRI RSUD “MULIA” Majalaya	129



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Diagram Cartesius	48
Gambar 3. 1	Struktur Organisasi KPRI RSUD “MULIA” Majalaya.....	56
Gambar 4. 1	Diagram Cartesius	129





IKOPIN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	140
Lampiran 2	Tanggapan	146
Lampiran 3	Harapan.....	147



