

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KOPERASI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAAN ANGGOTA**

(Studi Kasus Pada Koperasi Ikatan Mitra Usaha Cileunyi)

SKRIPSI

Disusun oleh:

Dessy Anmiana Cury

C1170216

Dosen Pembimbing

Dadan Hamdani, S.E., M.M,



KONSENTRASI MANAJEMEN

BISNIS PROGRAM STUDI S-1

MANAJEMEN INSTITUT

KOPERASI INDONESIA

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KOPERASI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAAN ANGGOTA
Nama : Dessy Anniana Cury
NRP : C1170216
Program Studi : S1 Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan Mengesahkan:

Dosen Pembimbing



Dadan Hamdani, S.E., M.M.

Direktur Program Studi S1 Manajemen



Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., MSc

RIWAYAT HIDUP

Dessy Anmiana Cury dilahirkan di Bandung pada tanggal 26 Desember 1996. Penulis merupakan putri pertama dari dua bersaudara dari Bapak Ardinal dan Ibu Mimi Suryani. Penulis memiliki 1 adik perempuan yang bernama Diana Gusmita Sari yang kini menempuh pendidikan di Universitas Diponegoro di jurusan manajemen perusahaan.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 07 Sumanik hingga tahun 2009. Kemudian penulis menyelesaikan pendidikan selanjutnya di SMP Negeri 1 Rancaekek hingga tahun 2012. Selanjutnya penulis menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri 1 Sungai Tarab hingga tahun 2015.

Ditahun 2017 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di program studi Manajemen Bisnis, program Strata Satu (S1) di Institut Manajemen Koperasi Indonesia.

Sampai dengan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa program studi Manajemen Bisnis Institut Manajemen Koperasi Indonesia.

ABSTRACT

Dessy Anmiana Cury (2021) Analysis of Cooperative Services on Member Satisfaction Levels (Case Study on Cileunyi Business Partner Association Cooperatives). under the guidance of Mr. Dadan Hamdani, S.E., M.M. The KSU of the Cileunyi Business Partners Association is registered in legal entity No. NO.07.09/BH/518-KOP/IV/2009 in carrying out the business activities of KSU, the Cileunyi Business Partners Association is managed by 3 administrators, 8 employees and 2 advisors. The Business Units run by KSU Cileunyi Business Partners Association, basic food units, savings and loan units, and online electricity payment counter units.

Low transactions at the counter unit and payments related to members of the payment counter unit at KSU Cileunyi Business Partners Association in serving the needs of members and then completeness. Service on the new unit runs for one year. Furthermore, transactions at the counter unit and electricity payments, BPJS payments and digital payments. The counter and payment unit was established at the KSU of the Cileunyi Business Partners Association, which was formed with reference to the needs of the members of the Cileunyi Business Partners Association KSU themselves.

This aims of thus study is to analyze the service of cooperatives on the level of satisfaction of members in the Cileunyi Business Partners Association Cooperative. The method used in this research is descriptive research method to determine the cooperative service to the level of member satisfaction. Research respondents are members of the Cileunyi Business Partners Association Cooperative, totaling 35 respondents. . Based on the results of the study, it shows that: The quality of service at the KSU Business Partners Association is included in the "Good" criteria, the overall quality of service at the KSU Business Partners Association according to respondents gets a value of 3388. Member satisfaction at the KSU Business Partners Association is included in the "Important" criteria, overall member satisfaction at the KSU Association Business Partners according to respondents get a score of 3707. Efforts that must be made by KSU Business Partners Association to increase member satisfaction through services are by paying attention to indicators that have not met members' expectations, namely regarding professional service to members, solving problems in cooperative members, providing answers to member questions, cooperative management, communication all members, quickly provide solutions to complaints from members, and good relations between KSU employees of the Business Partner Association and members.

Keywords: Service Quality, Member Satisfaction

RINGKASAN

Dessy Anmiana Cury (2021) Analisis Pelayanan Koperasi Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota (Studi Kasus Pada Koperasi Ikatan Mitra Usaha Cileunyi). di bawah bimbingan bapak Dadan Hamdani, S.E., M.M. KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi tercatat dalam badan hukum No. NO.07.09/BH/518-KOP/IV/2009 dalam menjalankan kegiatan usahanya KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi dikelola oleh 3 pengurus, 8 karyawan dan 2 penasehat. Adapun Unit Usaha yang dijalankan oleh KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi, unit Sembako, unit simpan pinjam, dan unit loket pembayaran listrik online.

Transaksi yang rendah pada unit loket dan pembayaran terkait dengan ketidakpuasan anggota terhadap pelayanan unit loket pembayaran di KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi dalam melayani kebutuhan anggota kemudian kelengkapan. Pelayanan pada unit baru berjalan selama satu tahun. Selanjutnya transaksi pada unit loket dan pembayaran meliputi pembayaran listrik, pembayaran BPJS dan pembayaran digital. Unit loket dan pembayaran didirikan di KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi dibentuk dengan mengacu kepada kebutuhan anggota KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan koperasi terhadap tingkat kepuasan anggota di Koperasi Ikatan Mitra Usaha Cileunyi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif untuk mengetahui pelayanan koperasi terhadap tingkat kepuasan anggota. Responden penelitian adalah anggota dari Koperasi Ikatan Mitra Usaha Cileunyi yang berjumlah 35 responden. . Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kualitas pelayanan di KSU Ikatan Mitra Usaha masuk ke dalam kriteria “Baik”, keseluruhan kualitas pelayanan di KSU Ikatan Mitra Usaha menurut responden mendapatkan nilai 3388. Kepuasan anggota di KSU Ikatan Mitra Usaha masuk ke dalam kriteria “Penting”, keseluruhan kepuasan anggota di KSU Ikatan Mitra Usaha menurut responden mendapatkan nilai 3707. Upaya-upaya yang harus dilakukan oleh KSU Ikatan Mitra Usaha untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui pelayanan adalah dengan memperhatikan indikator yang belum memenuhi harapan anggota yaitu mengenai pelayanan secara profesional kepada anggota, menyelesaikan masalah dalam anggota Koperasi, bersedia untuk memberikan jawaban atas pertanyaan anggota, pengetahuan koperasi seluruh pengurus, komunikasi dengan anggota, cepat memberikan solusi atas keluhan dari anggota, dan hubungan baik karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha dengan anggota.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Alhamdulillah, puji dan syukur senantiasa dilimpahkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat hidayah, karunia dan petunjuk-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul. **ANALISIS PELAYANAN KOPERASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAAN ANGGOTA** (*Studi Kasus Pada Koperasi Ikatan Mitra Usaha Cileunyi*). Penulis sadar sepenuhnya, tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu menyelesaikan usulan penelitian ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik moril maupun materil. Ucapan tersebut penulis sampaikan kepada:

1. Yang Terhormat, Bapak Drs. Dadan Hamdani, S.E., M.M . Selaku pembimbing saya mengucapkan banyak terima kasih atas bimbingan, semangat dan arahnya.
2. Yang Terhormat, Bapak H. Dindin Burhanudin, SE, M.Sc selaku dosen penelaah Koperasi
3. Yang Terhormat, Ibu Hj. Nanik Risnawati, Ir, M.Si selaku dosen penelaah Konsentrasi.
4. Yang Terhormat, Bapak Dr. Burhanuddin Abdullah, Ir., MA selaku Rektor Institut Manajemen Koperasi Indonesia.

5. Yang Terhormat, Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc. selaku
Direktur Prodi S1 Manajemen Institut Manajemen Koperasi Indonesia.
6. Seluruh dosen dan karyawan Institut Manajemen Koperasi Indonesia
(IKOPIN)



IKOPIN

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
RIWAYAT HIDUP	ii
ABSTRACT	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	12
1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian	12
1.3.1. Maksud Penelitian.....	12
1.3.2. Tujuan Penelitian	13
1.4. Kegunaan Penelitian	13
1.4.1. Kegunaan Teoritis	13
1.4.2. Kegunaan praktis.....	14
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	15
2.1. Pendekatan Masalah	15
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian.....	15
2.1.2. Pendekatan Manajemen Bisnis	27
2.1.3. Pendekatan Pemasaran	30
2.1.4. Pendekatan Pelayanan dan Kualitas Pelayanan	30
2.1.5. Kepuasan Pelanggan	38
2.2. Metode Penelitian	46
2.2.1. Metode Penelitian yang Digunakan	46
2.2.2. Data yang diperlukan	47
2.2.3. Sumber Data dan Cara Mengumpulkan Data.....	49
2.2.4. Teknik Pengambilan Sampel	50

2.2.5. Teknik Pengumpulan Data.....	51
2.2.6. Rancangan Analisis Data	52
2.2.7. Tempat/Lokasi Penelitian	57
2.2.8. Jadwal Penelitian.....	57
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	59
3.1. Keadaan Umum Organisasi KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi	59
3.1.1. Sejarah Terbentuknya KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi.....	59
3.1.2. Struktur Organisasi KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi.....	60
3.1.3. Rapat Anggota.....	62
3.1.4. Pengurus.....	63
3.1.5. Pengawas.....	65
3.1.6. Karyawan	66
3.2. Keanggotaan KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi.....	67
3.3. Kegiatan Usaha KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi	69
3.4. Keadaan Permodalan dan Keuangan KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi.....	72
3.5. Keadaan Keuangan KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi	73
3.5.1. Rasio Likuiditas	74
3.5.2. Rasio Solvabilitas.....	75
3.5.3. Rasio Rentabilitas	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	79
4.1. Karakteristik Responden.....	79
4.2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Ikatan Mitra Usaha Cileunyi.....	80
4.3. Tingkat kepuasan anggota koperasi dari pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Ikatan Mitra Usaha Cileunyi.	95
4.4. Upaya apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui pelayanan.....	113
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	115
5.1. Simpulan.....	115
5.2. Saran	116

DAFTAR PUSTAKA.....	117
---------------------	-----



IKOPIN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Jumlah Koperasi Aktiv di Jawa Barat	4
Tabel 1. 2 Nama-nama Koperasi di Kecamatan Cileunyi Kulon Periode 2016.....	5
Tabel 1. 3 Pertumbuhan anggota tahun 2016-2020.....	7
Tabel 1. 4 Pendapatan Tiap-Tiap Unit KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi tahun 2016-2020	8
Tabel 1. 5 Rencana Anggaran Pendapatan Dan Belanja Koperasi KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi tahun 2016-2020	9
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Konsep/Variabel.....	48
Tabel 2. 2 Kriteria Tanggapan Anggota	53
Tabel 2. 3 Kelas Interval.....	54
Tabel 2. 4 Hasil Penilaian Kualitas Pelayanan	54
Tabel 2. 5 Akumulasi Data Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 2. 6 Kelas Interval Akumulasi Data Hasil Penelitian	55
Tabel 2. 7 Kelas Interval Akumulasi Data Hasil Penelitian	56
Tabel 2. 8 Akumulasi Data Hasil Penelitian Kepuasan Anggota	57
Tabel 3. 1 Pertumbuhan Anggota KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi	67
Tabel 3. 2 Perkembangan Penjualan Kontribusi SHU Unit Usaha Sembako Terhadap SHU Koperasi Periode 2016-2020	70
Tabel 3. 3 Perkembangan Pendapatan danPerkembangan Pendapatan Kontribusi SHU Unit Usaha Simpan Pinjam Terhadap SHU Koperasi Periode 2016-2020.....	71
Tabel 3. 4 Perkembangan Pendapatan dan Kontribusi SHU Unit Usaha loket pembayaran listrik online, jastel dan cicilan motor Terhadap SHU Koperasi Periode 2016-2020	71
Tabel 3. 5 Permodalan KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi tahun 2016-2020.....	73
Tabel 3. 6 Kriteria Rasio Likuiditas	74
Tabel 3. 7 Data Perkembangan Aktiva Lancar, Hutang Lancar dan Rasio Likuiditas KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi Periode 2016-2020.....	74
Tabel 3. 8 Kriteria Rasio Solvabilitas.....	76

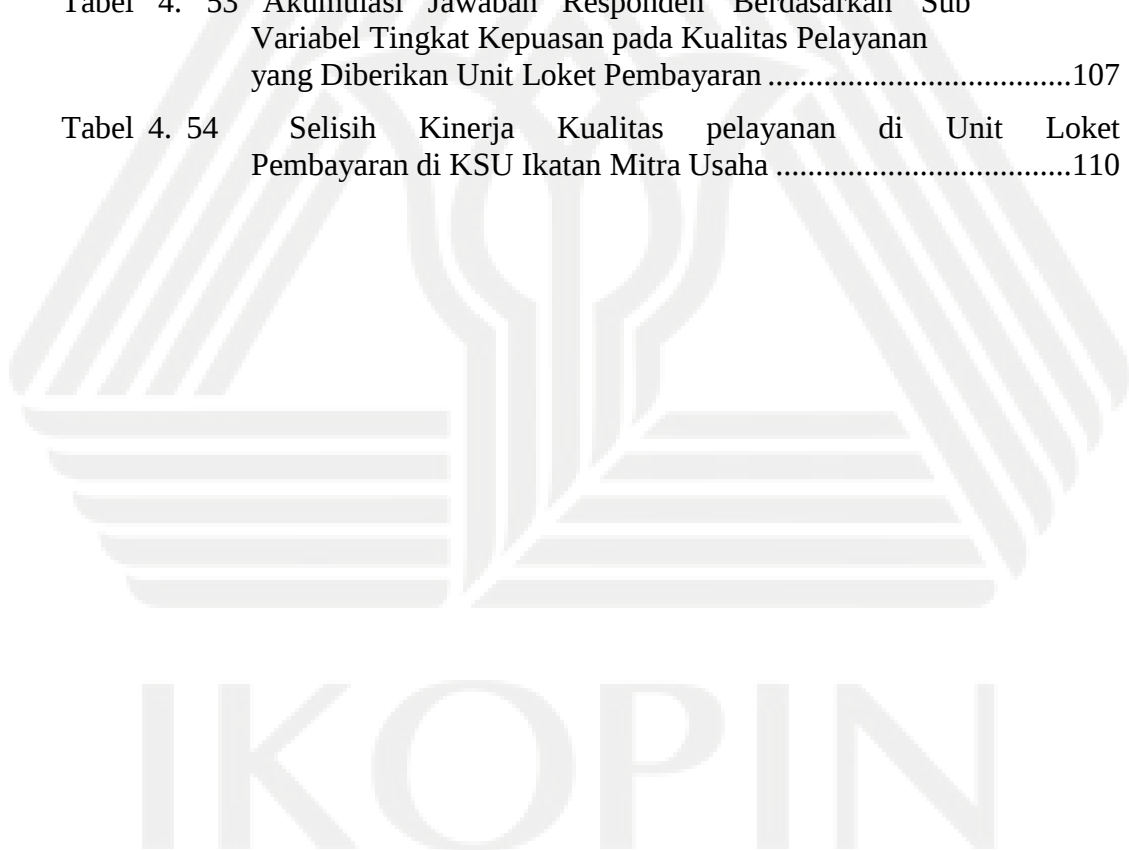
Tabel 3. 9	Perkembangan Rasio Solvabilitas KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi Periode 2016-2020.....	76
Tabel 3. 10	Kriteria Rasio Rentabilitas Modal sendiri	77
Tabel 3. 11	Perkembangan Rasio Rentabilitas Modal Sendiri KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi Periode 2016-2020	77
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden	79
Tabel 4. 2	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha mampu melayani anggota dengan tepat waktu	80
Tabel 4. 3	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha mencatat dan mengentry data transaksi dengan benar.....	81
Tabel 4. 4	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha mampu melayani anggota dengan Cepat.....	81
Tabel 4. 5	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha belum mampu memberikan pelayanan memadai kepada anggota	82
Tabel 4. 6	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Keterampilan karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha dalam bekerja sesuai tugasnya masing-masing	82
Tabel 4. 7	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha belum mampu memberikan pelayanan sesegera mungkin kepada anggota	83
Tabel 4. 8	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha mampu memberikan pelayanan secara profesional kepada anggota	83
Tabel 4. 9	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha mampu memperhatikan masalah yang terjadi pada setiap anggota	84
Tabel 4. 10	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha mampu menyelesaikan masalah dalam anggota Koperasi.	84
Tabel 4. 11	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha bersedia untuk memberikan jawaban atas pertanyaan anggota	85

Tabel 4. 12	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pengetahuan koperasi seluruh pengurus KSU Ikatan Mitra Usaha sudah baik	85
Tabel 4. 13	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha lancar dalam berkomunikasi dengan anggota	86
Tabel 4. 14	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha mampu memberikan rasa aman kepada anggota pada saat melakukan transaksi	86
Tabel 4. 15	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator KSU Ikatan Mitra Usaha memberikan jaminan kerahasiaan data anggota	87
Tabel 4. 16	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kesopanan karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha dalam melayani anggota Koperasi	87
Tabel 4. 17	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha cepat memberikan solusi atas keluhan dari anggota	87
Tabel 4. 18	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha mampu memahami kondisi keuangan nasabah	88
Tabel 4. 19	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha mampu memahami kebutuhan anggota	88
Tabel 4. 20	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kemauan karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha untuk mengenal setiap anggota Koperasi	89
Tabel 4. 21	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Hubungan Baik terus dijalin karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha dengan anggota	89
Tabel 4. 22	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Lokasi KSU Ikatan Mitra Usaha strategis dan mudah dijangkau	90
Tabel 4. 23	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator KSU Ikatan Mitra Usaha menggunakan peralatan yang terlihat canggih	90
Tabel 4. 24	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Penampilan Karyawan maupun teller KSU Ikatan Mitra Usaha yang rapi, tidak berlebihan dan menggunakan seragam kerja	91

Tabel 4. 25	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Informasi yang diberikan KSU Ikatan Mitra Usaha dapat dipahami dan dimengerti	91
Tabel 4. 26	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kantor KSU Ikatan Mitra Usaha bersih	92
Tabel 4. 27	Akumulasi Jawaban Responden Berdasarkan Sub Variabel Kualitas Pelayanan.....	92
Tabel 4. 28	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha mampu melayani anggota dengan tepat waktu.....	95
Tabel 4. 29	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha mencatat dan mengentry data transaksi dengan benar	95
Tabel 4. 30	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha mampu melayani anggota dengan Cepat.....	96
Tabel 4. 31	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha belum mampu memberikan pelayanan memadai kepada anggota	96
Tabel 4. 32	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Keterampilan karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha dalam bekerja sesuai tugasnya masing-masing.....	97
Tabel 4. 33	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha belum mampu memberikan pelayanan sesegera mungkin kepada anggota.....	97
Tabel 4. 34	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha mampu memberikan pelayanan secara profesional kepada anggota	98
Tabel 4. 35	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha mampu memperhatikan masalah yang terjadi pada setiap anggota.....	98
Tabel 4. 36	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha mampu menyelesaikan masalah dalam anggota Koperasi.....	99

Tabel 4. 37	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha bersedia untuk memberikan jawaban atas pertanyaan anggota.....	99
Tabel 4. 38	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Pengetahuan koperasi seluruh pengurus KSU Ikatan Mitra Usaha sudah baik	100
Tabel 4. 39	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha lancar dalam berkomunikasi dengan anggota.....	100
Tabel 4. 40	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha mampu memberikan rasa aman kepada anggota pada saat melakukan transaksi.....	101
Tabel 4. 41	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator KSU Ikatan Mitra Usaha memberikan jaminan kerahasiaan data anggota	101
Tabel 4. 42	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Kesopanan karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha dalam melayani anggota Koperasi.....	102
Tabel 4. 43	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha cepat memberikan solusi atas keluhan dari anggota	102
Tabel 4. 44	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha mampu memahami kondisi keuangan nasabah	103
Tabel 4. 45	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha mampu memahami kebutuhan anggota	103
Tabel 4. 46	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Kemauan karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha untuk mengenal setiap anggota Koperasi.....	104
Tabel 4. 47	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Hubungan Baik terus dijalin karyawan KSU Ikatan Mitra Usaha dengan anggota.....	104
Tabel 4. 48	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Lokasi KSU Ikatan Mitra Usaha strategis dan mudah dijangkau	105

Tabel 4. 49	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator KSU Ikatan Mitra Usaha menggunakan peralatan yang terlihat canggih	105
Tabel 4. 50	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Penampilan Karyawan maupun teller KSU Ikatan Mitra Usaha yang rapi, tidak berlebihan dan menggunakan seragam kerja.....	106
Tabel 4. 51	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Informasi yang diberikan KSU Ikatan Mitra Usaha dapat dipahami dan dimengerti.....	106
Tabel 4. 52	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan pada Indikator Kantor KSU Ikatan Mitra Usaha bersih	107
Tabel 4. 53	Akumulasi Jawaban Responden Berdasarkan Sub Variabel Tingkat Kepuasan pada Kualitas Pelayanan yang Diberikan Unit Loker Pembayaran	107
Tabel 4. 54	Selisih Kinerja Kualitas pelayanan di Unit Loker Pembayaran di KSU Ikatan Mitra Usaha	110



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Pertumbuhan anggota KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi selama 5 Tahun dari tahun 2016 sampai tahun 2020	6
Gambar 2. 1 Konseptual Kepuasan Pelanggan Sumber: Tjiptono (2000)	40
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	46
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KSU Ikatan Mitra Usaha Cileunyi	61



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesiner Penelitian.....	119
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden.....	124

