

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Unit Usaha Toko Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma
Yonif Para Raider 330 Nagreg)

SKRIPSI

Disusun Oleh :

Gabrius Vhirqi Ragafi

C1170324

Dosen Pembimbing:

Drs. Agus Arifin, M.Si.,Ak



KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA
SEBAGAI PELANGGAN

Nama : Gabrius Vhirqi Ragafi

NRP : C1170324

Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan Mengesahkan:

Dosen Pembimbing



Drs. Agus Arifin, M.Si., Ak

Direktur Program Studi S1 Manajemen



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

RIWAYAT HIDUP

Gabrius Vhirqi Ragafi, penulis dilahirkan di Bengkayang, Kalimantan Barat pada 11 September 1999. Penulis merupakan anak pertama dari 5 bersaudara, putra dari Bapak Yohanes Andus S.Pd dan ibu Katarina Abie.

Jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan adalah sebagai berikut :

1. SDN 08 Timonong Desa Bani Amas, Kecamatan Bengkayang, Kabupaten Bengkayang, Kalimantan Barat tahun 2005 - 2011
2. SMP Negeri 1 Bengkayang, Kecamatan Bengkayang, Kabupaten Bengkayang, Kalimantan Barat tahun 2011 – 2014
3. SMA Negeri 1 Bengkayang, Kecamatan Bengkayang, Kabupaten Bengkayang, Kalimantan Barat tahun 2014 – 2017
4. Penulis tercatat sebagai mahasiswi Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) di Program S1 Manajemen pada konsentrasi Manajemen Bisnis terhitung mulai September 2017.

Pengalaman Organisasi :

1. Pengurus PMKK 2017-2018
2. Pengurus KPR KM IKOPIN 2017
3. Pengurus KPR KM IKOPIN 2018
4. Anggota DPM IKOPIN 2018-2019
5. Pengurus FL2MI Jawa Barat 2018-2019
6. Anggota FL2MI Jawa Barat 2019-2020
7. Pengurus IFC 2019-2020
8. Ketua umum DPM IKOPIN 2019-2020

ABSTRACT

Gabrius Vhirqi Ragafi 2017, Analysis of Service Quality in an Effort to Increase Member Loyalty as Customers. A case study on the Darma Putra Tri Dharma Store Business Unit, Para Raider Battalion 330 Nagreg, Nagreg District, Bandung Regency, West Java Province. Under the guidance of **Drs. Agus Arifin, M.Si.Ak.**

The purpose of this study is to describe the loyalty of members as customers at the Primary Store Business Unit of the Darma Putra Tri Dharma Nagreg Cooperative and also the services provided by the Store Business Unit and member responses regarding the implementation and expectations of services provided by the Primary Cooperative Darma Putra Tri Dharma Nagreg in Store Business Unit.

Member loyalty can be increased, one of which is through improving the quality of services provided by the Cooperative. The service depends on the type of business being run. For the case of the Primkop Darma Putra Tri Dharma Nagreg Store Business Unit, a service approach is used, namely customer service.

Based on the results of the Cartesian diagram on the implementation of the store business unit which is expected by members of the unit to improve service quality, especially the friendliness of employees in serving members, members are considered less friendly by members. For the Store Business Unit, members expect the unit to improve the availability of a wider parking area, the friendliness of the employees in serving, and the speed of service. So that the loyalty of members in the Primary Cooperative Darma Putra Tri Dharma Nagreg can increase. So efforts to improve the quality of service must be done.

RINGKASAN

Gabrius Vhirqi Ragafi 2017, Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Anggota Sebagai Pelanggan. Studi kasus pada Unit Usaha Toko Darma Putra Tri Dharma Yonif Para Raider 330 Nagreg Kecamatan Nagreg, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat. di bawah bimbingan **Drs. Agus Arifin,M.Si.Ak.**

Tujuan dilakukannya kajian ini adalah untuk mengetahui gambaran loyalitas anggota sebagai pelanggan pada Unit Usaha Toko Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Nagreg dan juga pelayanan yang diberikan Unit Usaha Toko dan tanggapan anggota mengenai pelaksanaan serta harapan pelayanan yang diberikan oleh Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Nagreg di Unit Usaha Toko.

Loyalitas anggota dapat ditingkatkan salah satunya melalui peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi. Pelayanan tersebut tergantung pada jenis usaha yang dijalankan. Untuk kasus pada Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma Nagreg, digunakan pendekatan pelayanan yaitu pelayanan pelanggan.

Berdasarkan hasil diagram kartesius terhadap pelaksanaan pada unit usaha toko yang diharapkan oleh anggota terhadap unit tersebut untuk memperbaiki kualitas pelayanan terkhususnya keramahan karyawan dalam melayani anggota dianggap kurang ramah oleh anggota. Untuk Unit Usaha Toko diharapkn oleh anggota terhadap unit tersebut untuk memperbaiki ketersediaan lahan parkir yang lebih luas lagi, karamahan karyawan dalam melayani, dan kecepatan pelayanan. Maka agar Loyalitas anggota di Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Nagreg dapat meningkat. Maka upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilakukan.

KATA PENGANTAR

Syalom

Puji Tuhan, puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Anggota Sebagai Pelanggan**” studi kasus pada Unit Usaha Toko Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Nagreg, Kecamatan Nagreg, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Konsentrasi Manajemen Bisnis di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN). Penulis menyadari bahwa dengan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh Karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Drs. Agus Arifin, M.Si., Ak selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dra. Hj. Endang Wahyuningsih, M.Ti selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan masukan dan arahannya.
3. Ir. H. Indra Fahmi, M.Si selaku dosen penelaah konsentrasi yang sudah memberikan masukan dan arahannya.
4. Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkayang yang telah memberikan, memfasilitasi, mendukung dan memotivasi baik secara moril maupun materil kepada penulis sehingga bisa melanjutkan studi di IKOPIN.
5. Bapak DR. Ir. Burhanudin Abdullah, MA selaku rektor IKOPIN.

6. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc selaku Direktur Program Studi S1 Manajemen IKOPIN yang telah memberikan arahan selama kuliah.
7. Bapak/Ibu Dosen pengajar IKOPIN yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan serta nilai kehidupan selama kegiatan perkuliahan.
8. Bapak Asrama, Alm.Bapak Odhi yang telah memberikan segala yang dibutuhkan saat tinggal diasrama, membimbing, membina penulis selama hidupnya.
9. Bapak Didi Mulyadi, Orangtua di tanah rantau sekaligus pembina Beasiswa Utusan Daerah Kabupaten Bengkayang yang selalu membina, mendukung, memotivasi dan membantu penulis dalam segi moril maupun materil.
10. Segenap pengurus dan anggota Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Nagreg atas perizinan, kesempatan, waktu dan informasi yang diberikan.
11. Orangtua, Bapak Yohanes Andus, S.Pd.SD dan Ibu Katarina Abie untuk setiap doa, dukungan baik moril maupun materil, kasih sayang, cinta, motivasi, semangat dan sabar yang diberikan dan menjadi pendorong kekuatan bagi penulis.
12. Adik-adik saya, Octavia Yesi Andeni, Oktria Lulu Kataru, Novalius Dicky Fatra, Reynaldus Ghawyesawa Aduftha yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis.
13. Teman-teman Komunitas Mahasiswa Bengkayang (KMB) yang telah menjadi keluarga selama di tanah rantau.
14. Teman-teman Abidin Empire yang telah menjadi keluarga kecil di asrama, banyak nilai kehidupan yang di lalui dan didapatkan selama di tanah rantau, senang sedihnya dilalui sama-sama.

15. Teman-teman Futsal Borneo yang selalu menjadi teman meyalurkan hobi penulis disetiap minggu.
16. Teman-teman traveling, Charlos, Dicky, Levi, dan Felix yang menemani mendaki gunung-gunung yang ada di pulau Jawa sehingga kami tau arti perjuangan yang sebenarnya.
17. Terimakasih kepada Paulina Ketty yang selalu ada disaat penulis membutuhkan kendaraan bermotor.
18. Terimakasih kepada sahabat saya, Olivia ditanti, Apriana Ega, Gres Jesica, Riri Angfridistia, Nanda Putri Agustini, Melly Mulya Ningsih, Yohanes Yoga, Willyam Charlos yang selalu mendengar keluh kesah, cerita-cerita yang tidak begitu penting, menjadi teman debat serta diskusi, memberikan motivasi kepada penulis.
19. Terimakasih kepada Hiliria Hulian Palaraya yang telah menjadi teman baik sekaligus saudara selalu memberikan dukukungan, doa serta semangat kepada penulis.
20. Terimakasih kepada Yalenta telah menjadi seseorang yang selalu ada disaat penulis membutuhkan bantuan, selalu menyediakan kopi disaat kopi penulis kehabisan stok, banyak cerita dan kenangan yang dibuat bersama penulis selama berada di tanah perantauan, bisa menjadi penyemangat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, dan banyak nilai kehidupan yang penulis dapat terutama tentang apa itu arti mencintai sesungguhnya.

21. Terimakasih kepada rekan-rekan dan adik-adik pengurus Persekutuan Mahasiswa Kristen Katolik (PMKK) yang telah banyak memberikan pengalaman serta nilai kehidupan secara Rohani selama kegiatan perkuliahan.
22. Terimakasih kepada rekan-rekan dan adik-adik Ikopin Football Club (IFC) yang telah banyak memberikan pengalaman hobi dan nilai-nilai kehidupan selama kegiatan perkuliahan.
23. Terimakasih kepada rekan-rekan dan adik-adik Komisi Pemilu Raya (KPR) yang telah banyak memberikan pengalaman organisasi dan nilai kehidupan selama perkuliahan.
24. Terimakasih kepada kakak tingkat, rekan-rekan, dan adik-adik Dewan Perwakilan Mahasiswa IKOPIN (DPM IKOPIN) terutama kepada Kak Putri, kak Sanita, kak Novi, kak Anggita, kak Ecy, Qalbina, Cicilya, Aneu, Hesti, Maul, Saepul, Ezra, Bokir, Trinia, Indah, Risky Rismawan dan seluruh anggota DPM yang telah banyak memberikan dukungan, motivasi, pengalaman organisasi serta nilai kehidupan selama kegiatan perkuliahan.
25. Terimakasih kepada mamang bakso, Pak Endah, BKI, Mie Rasa, Gofood yang selalu ada ketika penulis membutuhkan kebutuhan sehari-hari selama tinggal di Asrama IKOPIN.
26. Terimakasih kepada Warjem, Jatos, Checho yang selalu menjadi tempat healing untuk penulis agar bisa menghilangkan rasa suntuk dan bisa menjadi tempat untuk menciptakan inspirasi baru selama berada di Jatinangor.
27. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam persiapan hingga terselesaikannya skripsi ini. Terima kasih.

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	ii
ABSTRACT	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Maksud Penelitian.....	12
1.4 Tujuan penelitian	12
1.5 Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II.....	14
PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	14
2.1 Pendekatan Masalah	14
2.1.1 Pendekatan Koperasi.....	14
2.1.2 Tujuan koperasi	20
2.1.3 Fungsi dan Peranan Koperasi	21
2.1.4 Pendekatan Manajemen Bisnis	23
2.1.5 Pendekatan Pelayanan	28
2.1.6 Bentuk-bentuk Pelayanan	29
2.1.7 Etika dalam Pelayanan	30
2.1.8 Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	31
2.1.9 Pendekatan Loyalitas.....	35
2.2 Metode Penelitian.....	38
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	38
2.2.2 Data yang diperlukan	38

2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya	42
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44
2.2.5 Rancangan Analisis Data.....	44
2.2.6 Tempat Penelitian	50
2.2.7 Jadwal Penelitian.....	51
BAB III.....	52
KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	52
3.1. Keadaan Koperasi.....	52
3.1.1 Sejarah Singkat Terbentuknya Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma	52
3.1.2 Struktur Organisasi Primkop Darma Putra Tri Dharma	54
3.1.3 Keanggotaan Koperasi	61
3.2. Pelaksanaan Bidang Kerja Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma.	63
3.2.1 Sekretaris.....	63
3.2.2 Urnikkop (Urusan Teknik Perkoperasian)	64
3.3. Keadaan Keuangan Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma	70
3.4. Keadaan Umum Wilayah Kerja	73
3.5 Keadaan Sosial dan Geografis	73
3.6. Wilayah Jangkauan Unit Usaha	74
3.7. Implemtasi Jati Diri Koperasi pada Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma	
.....	74
3.7.1 Implementasi Defenisi Koperasi	75
BAB IV	86
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	86
4.1. Identitas Responden dan Informan	86
4.2. Pelaksanaan Konsep Pelaksanaan yang diberikan oleh Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma	87
4.3. Bagaimana Tanggapan Anggota Mengenai Pelaksanaan dan Harapan Berkaitan dengan Konsep Pelayanan yang Diberikan Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma.	89
4.4. Upaya-Upaya yang Dapat Dilakukan Untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota Sebagai Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan	126
BAB V	127
SIMPULAN DAN SARAN	127

DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN.....	132



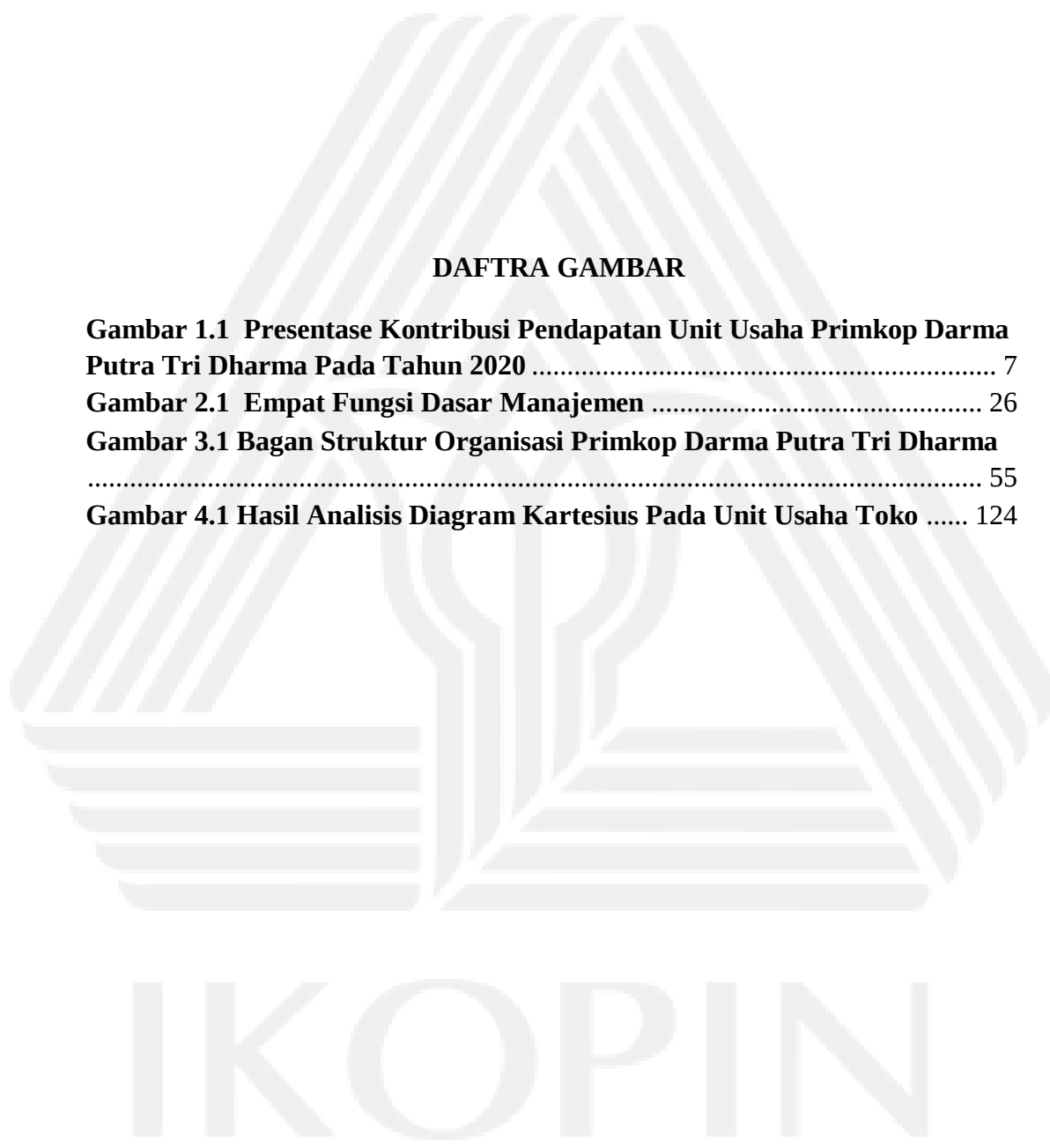
IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 2 Perkembangan Jumlah Anggota Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Nagreg.....	8
Tabel 1.3 Volume Penjualan Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma Nagreg	9
Tabel 1. 4 Perkembangan Partisipasi Anggota di Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma	10
Tabel 1.5 Volume Transaksi Anggota di Unit Usaha Toko.....	10
tabel 2.1 Operasionalisasi Konsep/Variabel	40
tabel 2.2 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Pelayanan	45
tabel 2.3 Analisis Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan antara Pelaksanaan dengan Harapan	47
tabel 3.1 Perkembangan Jumlah Anggota Primkop Darma Putra Tri Dharma.....	63
tabel 3.2 Perkembangan Pendapatan Primkop Darma Putra Tri Dharma Tahun 2016-2020	67
tabel 3.3 Rekapitulasi Pencapaian Hasil Kerja Karyawan Koperasi Tahun Anggaran 2020.....	68
tabel 3.4 Rekapitulasi Pengeluaran Koperasi Tahun Anggaran 2020	68
tabel 3. 5 Neraca Ringkas Primkop Darma Putra Tri Dharma Per 31 Desember 2020.....	71
tabel 3. 6 Perkembangan Permodalan Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma (2016-2020).....	72
tabel 3.7 Penilaian Implementasi Defenisi Koperasi Di Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Nagreg.....	75
tabel 3.8 Penilaian Implementasi Nilai-Nilai Koperasi di Primkop Darma Putra Tri Dharma Nagreg.....	77
tabel 4.1 Identitas Responden Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma Nagreg.	86
tabel 4.2 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Ruangan Unit Toko Bersih dan Nyaman.....	90
tabel 4.3 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Unit Usaha Toko Memiliki Lahan Parkir yang Luas	91
tabel 4. 4 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Karyawan Unit Usaha Toko Selalu Berpenampilan Rapi.....	92

tabel 4.5 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Anggota Indikator Lokasi Unit usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma Sudah Strategis	93
tabel 4.6 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kelengkapan Barang-Barang yang ada di Unit Usaha Toko Primkop Tri Dharma sudah baik	94
tabel 4.7 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Karyawan Unit Usaha Toko Memberikan Pelayanan dengan Cepat	95
tabel 4.8 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Karyawan Unit Usaha Toko Belum Mencatat Transaksi dengan Baik dan Benar	96
tabel 4. 9 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Jam Operasional Unit Usaha Toko Terlalu Sebentar (07.30-16.00).....	97
tabel 4.10 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Respons Karyawan Unit Usaha Toko Ketika Pelanggan Membutuhkan Bantuan	98
tabel 4 .11 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Karyawan Unit Usaha Toko Mengetahui dengan Baik Segala hal yang Berkaitan dengan Unit Usaha Toko.....	99
tabel 4.12 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Karyawan Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma kurang ramah dalam melayani anggota.....	100
tabel 4 13 Penilaian Anggota terhadap Pelaksanaan Indikator Karyawan Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma adil dalam melayani anggota	101
tabel 4.14 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Karyawan Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma jujur dalam melaksanakan tugasnya.....	102
tabel 4.15 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Sistem pembayaran di Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma sudah baik	103
tabel 4.16 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Unit usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma selalu memberikan diskon setiap bulan	104
tabel 4.17 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Ruangan Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma bersih dan nyaman.....	105
tabel 4 18 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma memiliki lahan parkir yang luas	106
tabel 4.19 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Karyawan Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma selalu berpenampilan rapi	107

tabel 4.20 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Lokasi Unit usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma Sudah Strategis	108
tabel 4.21 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kelengkapan Barang-Barang yang ada di Unit Usaha Toko Primkop Tri Dharma sudah baik	109
tabel 4. 22 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Karyawan Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma memberikan pelayanan dengan cepat	110
tabel 4. 23 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Karyawan Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma belum mencatat transaksi dengan baik dan benar	111
tabel 4.24 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Jam Operasional Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma terlalu sebentar (07.30-16.00)	112
tabel 4 25 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Respons Karyawan Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra ketika pelanggan membutuhkan bantuan	113
tabel 4 .26 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Karyawan Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra tri Dharma mengetahui dengan baik segala hal yang berkaitan dengan Unit Toko	114
tabel 4 27 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Karyawan Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma kurang ramah dalam melayani anggota.....	115
tabel 4 28 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Karyawan Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma adil dalam melayani anggota	116
tabel 4 29 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Karyawan Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma jujur dalam melaksanakan tugasnya	117
tabel 4.30 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Sistem pembayaran di Unit Usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma sudah baik	118
tabel 4 .31 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Unit usaha Toko Primkop Darma Putra Tri Dharma selalu memberikan diskon setiap bulan	119
tabel 4 .32 Rekapitulasi Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan.....	120
tabel 4.33 Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan Antara Pelaksanaan dan Harapan Pelayanan di Unit Usaha Toko Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma.....	122



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Presentase Kontribusi Pendapatan Unit Usaha Primkop Darma Putra Tri Dharma Pada Tahun 2020	7
Gambar 2.1 Empat Fungsi Dasar Manajemen	26
Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi Primkop Darma Putra Tri Dharma	55
Gambar 4.1 Hasil Analisis Diagram Kartesius Pada Unit Usaha Toko	124

