

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

(Studi Kasus Pada Usaha Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan

Karyawan Kamola)

SKRIPSI

Disusun oleh :

Yuli Kartika Br Tarigan

C1170092

Dosen pembimbing

Ir. H.Dady Nurpadi, MP



KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan

(Studi Kasus pada Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola)

Nama Mahasiswa : Yuli Kartika Br Tarigan

Nomor Pokok : C1170092

Program Studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Dosen Pembimbing



Ir. H. Dady Nurpadi, MP

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



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

MOTTO

Ulangan 28 : 13

TUHAN akan mengangkat engkau menjadi kepala dan bukan menjadi ekor, engkau akan tetap naik dan bukan turun, apabila engkau mendengarkan perintah TUHAN Allahmu, yang ku sampaikan pada hari ini kaulakukan dengan setia.

Mazmur 71 : 5

Sebab Engkaulah harapanku, ya TUHAN, Kepercayaanku sejak masa muda, ya ALLAH.

Yeremia 29 : 11

Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.

Lagu NDC Worship

Kau hiasi kehidupanku

Dengan kemurahan-MU

Kau rancangkan masa depanku

Penuh dengan harapan

Aku ada saat ini

Semuaya karena kasih-MU

Aku hidup hari ini

Semua berkat kemurahan-MU

Terima kasih, Yesus

Engkau sangat baik

Teramat baik bagiku

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan

(Studi Kasus pada Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola)

Nama Mahasiswa : Yuli Kartika Br Tarigan

Nomor Pokok : C1170092

Program Studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Dosen Pembimbing



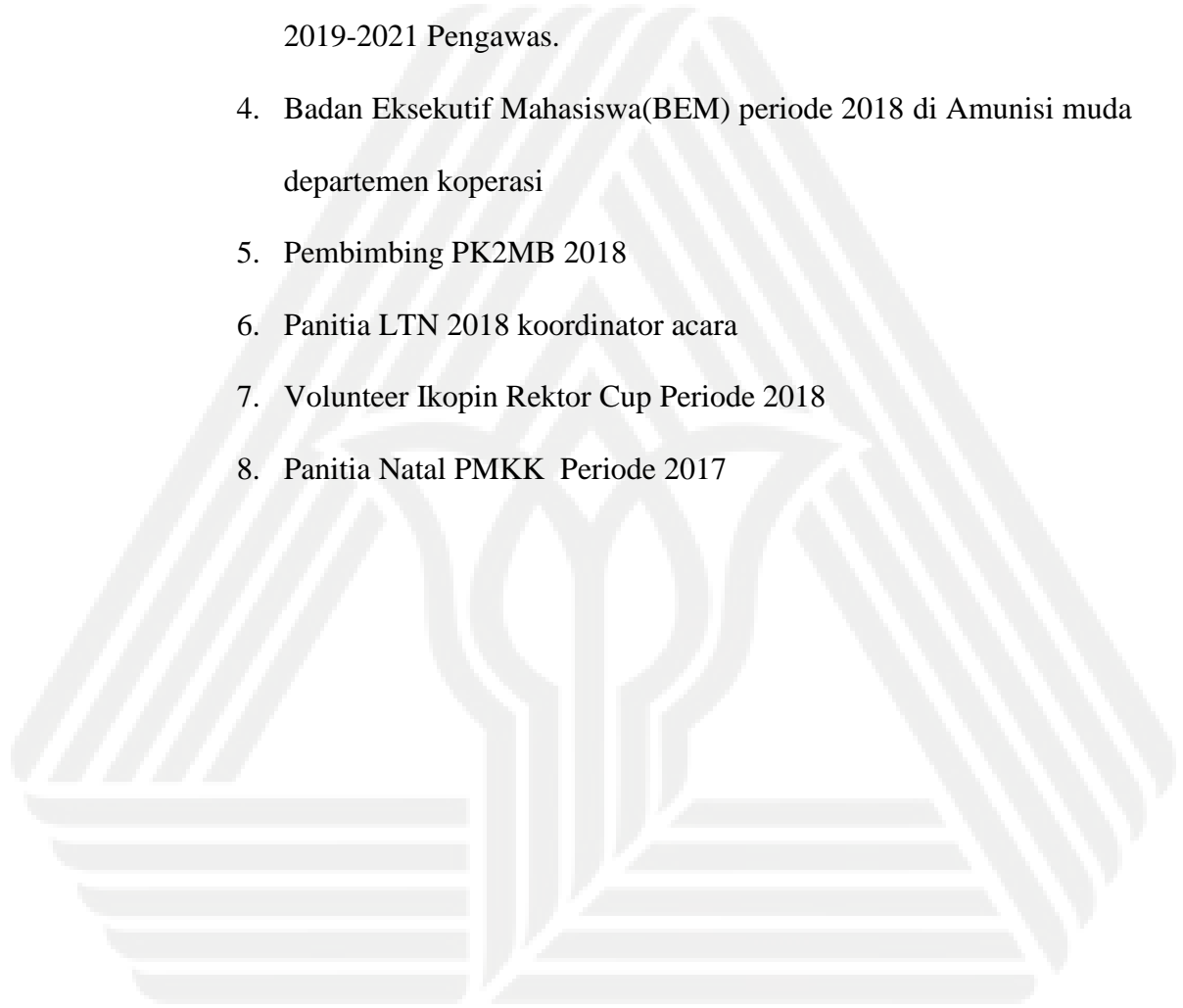
Ir. H. Dady Nurpadi, MP

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



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

2. Persekutuan Mahasiswa Kristen dan Katolik (PMKK) Periode 2018-2019 sebagai Ketua
3. Persekutuan Mahasiswa Kristen dan Katolik (PMKK) Periode 2019-2021 Pengawas.
4. Badan Eksekutif Mahasiswa(BEM) periode 2018 di Amunisi muda departemen koperasi
5. Pembimbing PK2MB 2018
6. Panitia LTN 2018 koordinator acara
7. Volunteer Ikopin Rektor Cup Periode 2018
8. Panitia Natal PMKK Periode 2017



IKOPIN

RINGKASAN

Yuli Kartika Br Tarigan (C1170092), Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan. Studi kasus pada Usaha KKMK Kamola (Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola)

Fenomena yang terjadi di KKMK Kamola mengalami penurunan di partisipasi anggota karena kualitas pelayanan yang diberikan koperasi kurang baik, Hal ini yang menjadi masalah pada Koperasi Konsumen dan mantan karyawan kamola, dimana dari data 5 (lima) tahun ke belakang partisipasi anggota menurun.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan bagaimana tingkat kualitas pelayanan KKMK Kamola dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan. Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini dengan studi kasus, pengolahan data dan informasi dilakukan secara deskriptif dengan ukuran sampel 35 orang dari anggota di Koperasi KKMK Kamola. Sehingga untuk melihat hasil akhir peneliti menggunakan diagram cartesius.

Berdasarkan hasil yang diperoleh maka kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota di Usaha KKMK Kamola kurang baik, sedangkan harapan anggota adalah sangat penting. Dengan demikian pelaksanaan pelayanan di Usaha KKMK Kamola sudah berjalan akan tetapi harus di tingkatkan lagi supaya partisipasi anggota meningkat karena harapan anggota untuk pelayanan yang di berikan koperasi sangat tinggi. Dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota adalah dengan memperhatikan beberapa indikator-indikator yang belum baik di koperasi. Berdasarkan analisis diagram *cartesius* di Unit perdagangan dan unit pembayaran listrik terdapat beberapa indikator yang belum baik diantaranya adalah ; Kelengkapan produk, Akses, Promosi penjualan dan Proses pelayanan. Dan di unit simpan pinjam dilihat dari hasil diagram *cartesius* indikator kualitas pelayanan yang belum baik adalah ketelitian kinerja. Sehingga terdapat 5 (lima) indikator yang pelaksanaannya rendah tetapi harapan anggota tinggi yaitu ; Kelengkapan produk, Akses, Promosi penjualan, proses pelayanan dan ketelitian kinerja.

ABSTRACT

Yuli Kartika Br Tarigan (C1170092), Analysis of Quality Service in Efforts to increase participation of member as customers, Case Study at Usaha KKMK Kamola (Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola).

The Phenomenon which occur at Koperasi Konsumen dan Mantan Karyawan Kamola is decrease in participation of member because of quality of service which providing by Cooperative is not good. This thing which become problems to Koperasi Konsumen dan Mantan Karyawan Kamola, where from data 5 years back, participation of member is decrease.

The purposes of this study is to prove how is rate of service quality of KKMK Kamola in Efforts to increase participation of member as customers. The Method of study which use in this study is case study . Data and information process is carried by descriptively with a sample size of 35 members. So that to see the final results researcher use cartesian chart.

Based on results which obtained , so quality of service in efforts to increase participation of members at Usaha KKMK Kamola is not good, meanwhile the expectation of member is very important. Therefore implementation of service at Usaha KKMK Kamola is running ,but it must be increased anymore so participation of member increase because of expectation of member for service which provided by Cooperative is very high. In an effort to increase member participation is to pay attention to some indicators that are not good in cooperatives. Based on the Cartesian diagram analysis in the trading unit and electricity payment unit, there are several indicators that are not good, including; Completeness of products, access, sales promotion and service process. And in the savings and loan unit seen from the results of the Cartesian diagram, an indicator of service quality that has not been good is the accuracy of performance. So there are five indicators whose implementation is low but members' expectations are high, namely; Completeness of products, access, sales promotion, service process and performance accuracy.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya di haturkan kepada kehadiran Tuhan Yesus Kristus yang sungguh teramat baik. *God is good all the time, and all the time God is good! My Lord is Amazing to me!* Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan hikmat, kekuatan, berkat, kesehatan dan kelancaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan Strata satu pada Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) dan dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari peranan doa, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, perkenalkan penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ir. H.Dady Nurpadi, MP selaku Dosen pembimbing yang telah banyak memberikan waktu, perhatian, kesabaran dan memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi. *You the best pak!*
2. Bapak Drs. H. Shofwan Azhar S, M.sc Selaku Dosen penelaah Konsentrasi yang memberikan masukan dan kesediaan waktunya untuk berkonsultasi.
3. Bapak Ir. H. Indra Fahmi. M.si Selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi.
4. Dr. H. Giyanto Purbo, M.Sc selaku Direktur Program Studi S-1 Manajemen yang memberikan kemudahan dalam proses penyelesaian skripsi.
5. Seluruh Civitas Akademika IKOPIN

6. Kedua Orang tua tercinta (Bapak, Mamak dan Adikku tersayang Teguh Tarigan dan Kurniawanta Tarigan) yang selalu memberikan doa serta dukungan moral dan Moril. Tuhan Yesus Memberkati.
7. Untuk bibikku tersayang Hartati Br Tarigan yang telah memberikan dukungan yang luar biasa dari awal perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi.
8. Seluruh keluarga besar Tarigan Mergana Pak Uda, Pak tengah, Bibik, Kila, Abang, Kakak, Adek- adek serta keponakan yang ada di Tanah Karo, Medan, Pekan Baru, Bandung dan Jakarta yang selalu memberikan doa dan nasehat. Tuhan Yesus Memberkati Kita semua. Mejuaj-Juah!
9. Sahabat terkasih Natalia Yuliana Sapioper, terimakasih untuk kebersamaan kita dari awal semester satu hingga akhir iniyang sudah banyak menyaksikan bagaimana perjalanan hidup saya selama di Jatinangor semoga persahabatan kita tetap terjaga hingga seterusnya.
10. Seluruh anak-anak Tuhan yang ada di Persekutuan Mahasiswa Kristen & Katolik (PMKK) yang telah memberikan banyak Pengalaman dan kenangan indah. Tetap saling mengasihi satu sama lain. Apa kabarnya hari ini ? Luar biasa... YESUS DAHSYAT...YES...YES...YES !!!
11. Sahabat-sahabat tercinta dari SMP SMA hingga sekarang Kiki Kemit, Vivi Barus , Okta Bangun, Rina Ginting, Femy Jawak, Lika, Evita, Lisma,
12. Seluruh abang, adek dan kakak alumni (Tina, Gaby, Sri, Trinia, Itha, Melinda, Ezra, christin, Agi, David, Togi,Ine, Kak Rani, Kak Ermin,Teh Ecy, Kak oca, Kak Art, Kak Douglas, Kak Itho, Kak Sanita, Kak Febri)

Yang selalu memberikan semangat dan nasehat. Tuhan Yesus memberkati semua

13. Seluruh teman seperjuangan dalam proses penyusunan skripsi (Okta S, Alex , Reinaldi, Novia, Alvita, Wida, Mita, Emi, Ira, Irsyad, Atendi, Asep, Indri, Cinda, Rika, Aristo, Rio, Nengsih, Fitri, Eca, Acil, Guslimih, Yuni, Nasiha,
14. Seluruh teman-teman kelas Manajemen 2017B, Manajemen Pemasaran 2017 dan Seluruh angkatan 2017, Terimakasih atas kebersamaannya selama empat tahun di IKOPIN.
15. Koperasi Konsumen dan Mantan Karyawan Kamola yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian ini, Khususnya Pak Endang yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan informasi kepada peneliti.

IKOPIN

DAFTAR ISI

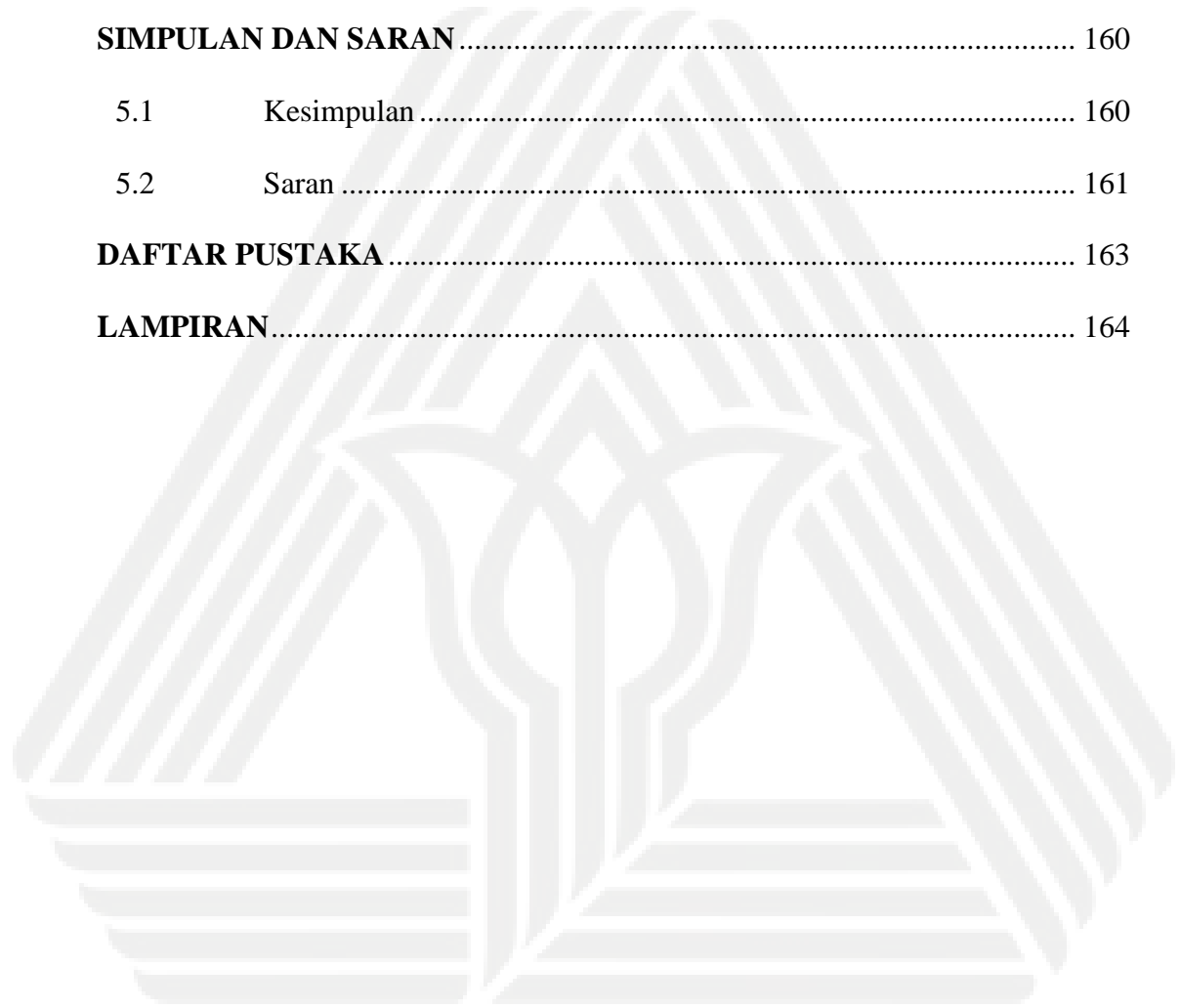
RIWAYAT HIDUP	i
RINGKASAN	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.3.1 Penelitian	12
1.3.2 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	13
1.4.1 Kegunaan Teoritis	13
1.4.2 Kegunaan Praktis	13
BAB II	14
PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	14
2.1 Pendekatan Masalah	14
2.1.1 Definisi Koperasi	14

2.1.2	Konsep Jati diri Koperasi	15
2.1.3	Prinsip-Prinsip Koperasi	16
2.1.4	Nilai-Nilai Koperasi	17
2.1.5	Tujuan Koperasi	17
2.1.6	Fungsi dan Peranan Koperasi.....	20
2.1.7	Bentuk dan Jenis Koperasi.....	21
2.1.7.1	Bentuk Koperasi	21
2.1.7.2	Jenis Koperasi	21
2.1.8	Manfaat Berkoperasi	23
2.1.9	Pendekatan Partisipasi.....	23
2.1.10	Pendekatan Pemasaran	27
2.1.10.1	Definisi Pemasaran.....	27
2.1.10.2	Bauran Pemasaran (Marketing Mix)	28
2.1.10.3	Pendekatan Promosi	29
2.1.10.4	Pendekatan Bauran Promosi.....	30
2.1.11	Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	31
2.1.11.1	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	32
2.1.12	Kerangka Berpikir.....	35
2.2	Metode yang Digunakan.....	36
2.2.1	Metode Penelitian Yang Digunakan	36
2.2.2	Data yang Diperlukan	37
2.2.3	Sumber Data dan cara Menentukannya.....	39
2.2.4	Cara Pengambilan Sampel	39

2.2.5	Teknik Pengumpulan Data.....	40
2.2.6	Rancangan Analisis (Pengolahan Data).....	41
2.2.7	Tempat/Lokasi Penelitian.....	45
2.2.8	Jadwal Penelitian.....	45
BAB III	46
KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	46
3.1	Keadaan Umum Organisasi	46
3.1.1	Sejarah Terbentuknya Koperasi Karyawan dan Mantan Karyawan .. Kamola	46
3.1.2	Struktur Organisasi Koperasi	65
3.2	Keanggotaan Koperasi	78
3.3	Kegiatan Usaha Koperasi KKMK Kamola.....	79
3.3.1	Unit Simpan Pinjam.....	80
3.3.2	Unit Perdagangan.....	81
3.3.3	Unit Jasa Pembayaran Listrik	81
3.4	Permodalan dan Keuangan Koperasi KKMK Kamola.....	82
3.4.1	Permodalan Koperasi	82
3.4.2	Keuangan Koperasi KKMK Kamola	83
3.4.3	Rasio Keuangan	84
3.5	Implementasi Jati diri Koperasi pada Koperasi KKMK “Kamola”. 89	
3.5.1	Implementasi Definisi Koperasi	89
3.5.2	Implementasi Nilai-nilai Koperasi KKMK “Kamola”	91
3.5.3	Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi KKMK “Kamola”	92

BAB IV	97
HASIL DAN PEMBAHASAN	97
4.1	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Pelayanan dan Kepentingan Anggota Terhadap Pelaksanaan Pelayanan..... 97
4.1.1	Produk (Product)..... 98
4.1.2	Tempat (Place)..... 98
4.1.3	Harga (Price)..... 99
4.1.4	Promosi (Promotion)..... 99
4.1.5	Orang (People)..... 100
4.1.6	Proses (Proseses) 100
4.1.7	Tampilan Fisik (Physical Evidence)..... 101
4.2	Tanggapan dan Harapan Anggota terhadap Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Usaha Koperasi KKMK Kamola. 102
4.2.1	Tanggapan dan Harapan Anggota terhadap Produk (Product) 102
4.2.2	Tanggapan dan Harapan Anggota terhadap Tempat (Place) 108
4.2.3	Tanggapan dan Harapan Anggota terhadap Harga (Price) 112
4.2.4	Tanggapan dan Harapan Anggota terhadap Promosi (Promotion) 117
4.2.5	Tanggapan dan Harapan Anggota terhadap Orang (People) 120
4.2.6	Tanggapan dan Harapan Anggota terhadap Proses (Process) 125
4.2.7	Tanggapan dan Harapan Anggota terhadap Tampilan Fisik (Physical Evidence) 128
4.4	Upaya – Upaya yang Perlu Dilakukan untuk Memperbaiki Kualitas Pelayanan di Usaha KKMK Kamola agar dapat Meningkatkan

Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan di Koperasi Konsumen dan Mantan Karyawan Kamola	156
BAB V	160
SIMPULAN DAN SARAN	160
5.1 Kesimpulan	160
5.2 Saran	161
DAFTAR PUSTAKA	163
LAMPIRAN	164



IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Tranksaksi Pembeli Anggota	7
Tabel 1.2	Perkembangan jumlah anggota yang Berpartisipasi di usaha KKMK Kamola.....	9
Tabel 2.1	Operasionalisasi Variabel	38
Tabel 2.2	Kriteria Tanggapan Anggota	42
Tabel 2.3	Kriteria Harapan Anggota.....	42
Tabel 2.4	Kelas Interval Skor Tanggapan dan Harapan	43
Tabel 2.5	Akumulasi penilaian pelaksanaan dan harapan atas kualitas pelayanan	43
Tabel 3.1	Pertumbuhan Anggota Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) “Kamola” pada Tahun 2016-2020.....	79
Tabel 3.2	Standar Penilaian Rasio Likuiditas	85
Tabel 3.3	Likuiditas Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) “Kamola” Tahun 2016-2020.....	85
Tabel 3.4	Standar Penilaian Rasio Solvabilitas	86
Tabel 3.5	Likuiditas Koperasi KonsumenKaryawan dan Mantan Karyawan Kamola Tahun 2016-2020	87
Tabel 3.6	Standar Penilaian Rasio Rentabilitas	88
Tabel 3.7	Likuiditas Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) Kamola tahun 2016-2020.....	88
Tabel 3.8	Penilaian Implementasi Definsi Koperasi.....	90
Tabel 3.9	Implementasi Nilai-nilai Koperasi	91

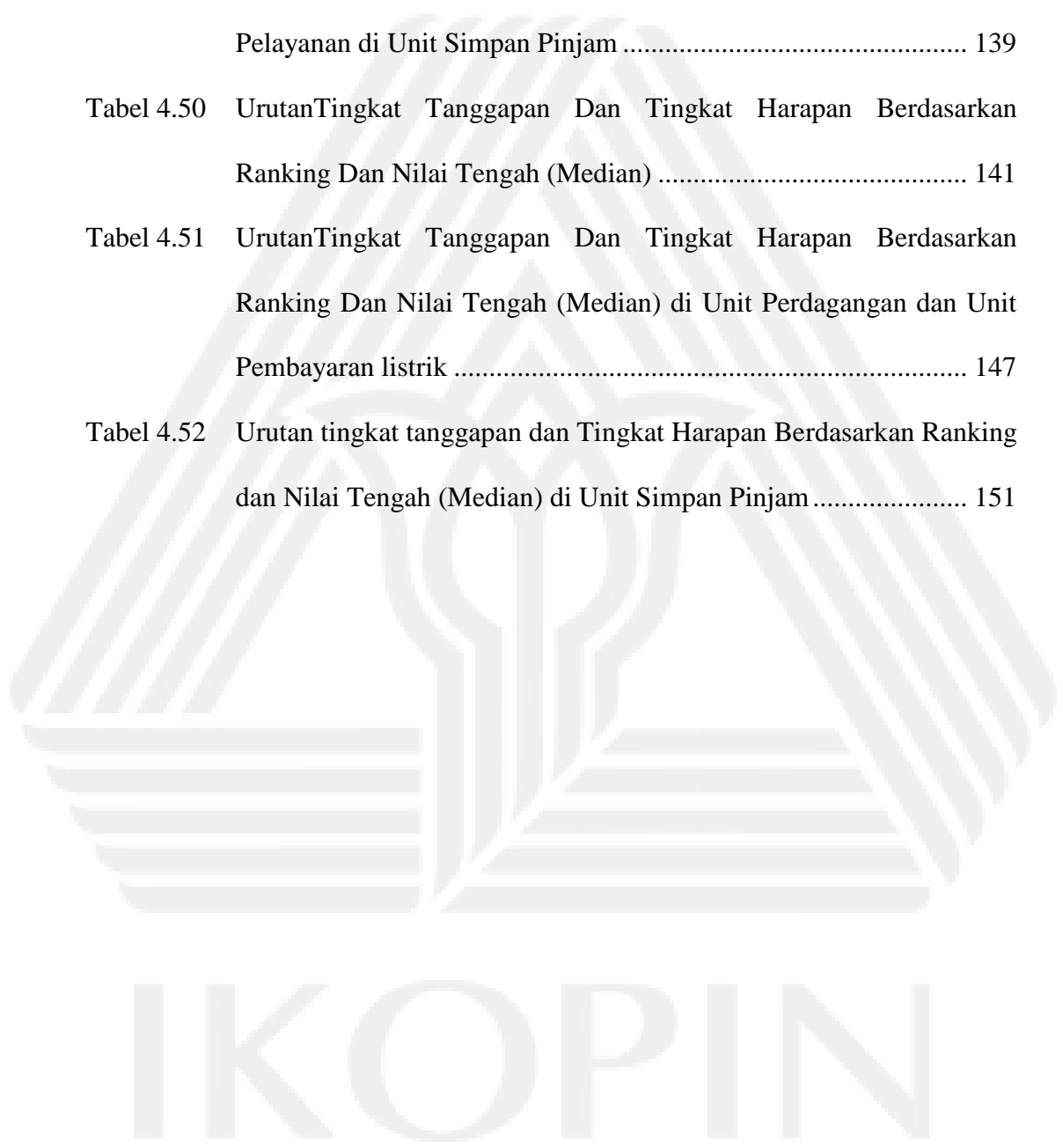
Tabel 3.10	Implementasi Prinsip-prinsip KKMK Kamola.....	92
Tabel 4.1	Tanggapan Anggota terhadap Kelengkapan Produk di Usaha KKMK Kamola.....	102
Tabel 4.2	Harapan Anggota terhadap Kelengkapan Produk di Usaha KKMK Kamola.....	103
Tabel 4.3	Tanggapan Anggota Terhadap Kualitas Produk Di Usaha KKMK Kamola.....	104
Tabel 4.4	Harapan Anggota Terhadap Kualitas Produk Di Usaha KKMK “Kamola”	104
Tabel 4.5	Tanggapan Anggota terhadap Jenis-Jenis Produk di Usaha KKMK “Kamola”	105
Tabel 4.6	Harapan Anggota terhadap Jenis-Jenis Produk Di Usaha KKMK “Kamola”	106
Tabel 4.7	Tanggapan Anggota terhadap Kepuasan Produk Di Usaha KKMK “Kamola”	106
Tabel 4.8	Harapan Anggota terhadap Kepuasan Produk Di Usaha KKMK “Kamola”	107
Tabel 4.9	Tanggapan Anggota Terhadap Tempat Parkir Di Usaha KKMK Kamola.....	108
Tabel 4.10	Harapan Anggota Terhadap Tempat Parkir Di Usaha KKMK Kamola.....	109
Tabel 4.11	Tanggapan Anggota terhadap Keamanan Lingkungan Di Usaha KKMK Kamola.....	109

Tabel 4.12	Harapan Anggota terhadap Keamanan Lingkungan Di Usaha KKMK Kamola.....	110
Tabel 4.13	Tanggapan Anggota Terhadap Akses Di Usaha KKMK Kamola .	111
Tabel 4.14	Harapan Anggota Terhadap Akses Di Usaha KKMK Kamola	111
Tabel 4.15	Tanggapan Anggota terhadap Harga Berkaitan dengan Pelanggan Di Usaha KKMK Kamola.....	113
Tabel 4.16	Harapan Anggota Terhadap Harga Berkaitan dengan Pelanggan Di Usaha KKMK Kamola.....	113
Tabel 4.17	Tanggapan Anggota Terhadap Suku Bunga Di Usaha KKMK Kamola.....	114
Tabel 4.18	Harapan Anggota Terhadap Suku Bunga Di Usaha KKMK Kamola	115
Tabel 4.19	Tanggapan Anggota Terhadap Harga Lebih Rendah dari Pesaing Di KKMK Kamola.....	116
Tabel 4.20	Harapan Anggota Terhadap Harga Lebih Rendah dari Pesaing di KKMK Kamola.....	116
Tabel 4.21	Tanggapan Anggota Terhadap Promosi melalui media Massa Di Usaha KKMK Kamola.....	117
Tabel 4.22	Harapan Anggota Terhadap Promosi melalui media Massa Di Usaha KKMK Kamola.....	118
Tabel 4.23	Tanggapan Anggota Terhadap Promosi Penjualan Di Usaha KKMK Kamola.....	118

Tabel 4.24	Harapan Anggota Terhadap Promosi Penjualan Di Usaha KKMK Kamola.....	119
Tabel 4.25	Tanggapan Anggota terhadap Kemampuan Karyawan Menjelaskan Di Usaha KKMK Kamola.....	120
Tabel 4.26	Harapan Anggota terhadap Kemampuan Karyawan Menjelaskan Di Usaha KKMK Kamola.....	121
Tabel 4.27	Tanggapan Anggota Terhadap Penampilan Karyawan Di Usaha KKMK Kamola.....	122
Tabel 4.28	Harapan Anggota Terhadap Penampilan Kayawan Di Usaha KKMK Kamola.....	123
Tabel 4.29	Tanggapan Anggota Terhadap Karyawan Yang Ramah Di Usaha KKMK Kamola.....	123
Tabel 4.30	Harapan Anggota Terhadap Karyawan Yang Ramah Di Usaha KKMK Kamola.....	124
Tabel 4.31	Tanggapan Anggota terhadap Proses Pelayanan Di Usaha KKMK Kamola.....	125
Tabel 4.32	Harapan Anggota Terhadap Proses Pelayanan Di Usaha KKMK Kamola.....	126
Tabel 4.33	Tanggapan Anggota Terhadap Ketelitian Kinerja Di Usaha KKMK Kamola.....	127
Tabel 4.34	Harapan Anggota Terhadap Ketelitian Kinerja Di Usaha KKMK Kamola.....	127

Tabel 4.35	Tanggapan Anggota Terhadap Desain Eksterior Di Usaha KKMK Kamola.....	129
Tabel 4.36	Harapan Anggota Terhadap Desain Eksterior Di Usaha KKMK Kamola.....	129
Tabel 4.37	Tanggapan Anggota Terhadap Desain Interior Di Usaha KKMK Kamola.....	130
Tabel 4.38	Harapan Anggota Terhadap Desain Interior Di Usaha KKMK Kamola.....	131
Tabel 4.39	Tanggapan Anggota Terhadap Fasilitas Di Usaha KKMK Kamola	132
Tabel 4.40	Harapan Anggota Terhadap Fasilitas Di Usaha KKMK Kamola..	132
Tabel 4.41	Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan	133
Tabel 4.42	Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan di Unit Perdagangan dan Unit pembayaran listrik	134
Tabel 4.43	Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan di Unit Simpan Pinjam.....	135
Tabel 4.44	Rekapitulasi Harapan Anggota terhadap tanggapan.....	135
Tabel 4.45	Rekapitulasi Harapan Anggota terhadap tanggapan di Unit Perdagangan dan Unit Pembayaran Listrik	136
Tabel 4.46	Rekapitulasi Harapan Anggota terhadap tanggapan di Unit Simpan Pinjam	137
Tabel 4.47	Rekapitulasi Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan	138

Tabel 4.48	Rekapitulasi Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan di Unit perdagangan dan Unit Pembayaran listrik	139
Tabel 4.49	Rekapitulasi Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Simpan Pinjam	139
Tabel 4.50	UrutanTingkat Tanggapan Dan Tingkat Harapan Berdasarkan Ranking Dan Nilai Tengah (Median)	141
Tabel 4.51	UrutanTingkat Tanggapan Dan Tingkat Harapan Berdasarkan Ranking Dan Nilai Tengah (Median) di Unit Perdagangan dan Unit Pembayaran listrik	147
Tabel 4.52	Urutan tingkat tanggapan dan Tingkat Harapan Berdasarkan Ranking dan Nilai Tengah (Median) di Unit Simpan Pinjam	151



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	36
Gambar 2.2	Diagram Kartesius	44
Gambar 3.1	struktur organisasi Koperasi KKMK “Kamola	66
Gambar 4.1	Diagram cartesius Hubungan antara Tanggapan dan Harapan Konsumen Terhadap Unsur – Unsur Kualitas Pelayanan di Usaha KKMK Kamola.	143
Gambar 4.2	Diagram cartesius Hubungan antara Tanggapan dan Harapan Konsumen Terhadap Unsur – Unsur Kualitas Pelayanan di Unit perdagangan dan Unit Pembayaran listrik.....	148
Gambar 4.3	Diagram cartesius Hubungan antara Tanggapan dan Harapan Konsumen Terhadap Unsur-unsur Kualitas Pelayanan di Unit Simpan Pinjam KKMK Kamola.....	153

IKOPIN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Analisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.....	165
Lampiran 2. Rekapitulasi hasil tanggapan responden di Usaha KKMK Kamola	172
Lampiran 3. Rekapitulasi hasil Harapan responden di Usaha KKMK Kamola	174
Lampiran 4. Laporan Keuangan 2 (dua) tahun terakhir.....	176
Lampiran 5. Foto – foto Koperasi dan berbagai layanan usahanya.....	182



IKOPIN