

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*)  
HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN ANGGOTA  
SEBAGAI PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Simpan Pinjam KPRI RSUD Majalaya Mulia  
Kabupaten Bandung-Jawa Barat)

Oleh:

Syafira Vanya Damayanti

C1130333

Dosen Pembimbing

Dra. Ucu Nurwati, M.Si



**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS  
PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN  
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

**2018**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul Skripsi** : Analisis Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)  
Hubungannya Dengan Kepuasan Anggota Sebagai  
Pelanggan

**Nama** : Syafira Vanya Damayanti

**Nomor Pokok** : C 1130333

**Program Studi** : S-1 Manajemen

**Konsentrasi** : Manajemen Bisnis

**Menyetujui dan Mengesahkan,**

**Pembimbing**



Dra. Ucu Nurwati, M.Si

**Direktur Program Studi S-1 Manajemen**



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

## MOTTO

*Jangan putus asa saat situasinya tidak bisa menjadi lebih baik.*

*Menerima kenyataan bukanlah berarti menyerah bisa jadi malah menjadikan semuanya lebih baik*

*Kupersembahkan skripsi ini untuk orang tua  
tercinta dan untuk semua yang tersayang...*

## **RIWAYAT HIDUP**

Syafira Vanya Damayanti, dilahirkan di Bandung pada tanggal 19 Juli 1994 Jawa Barat. Penulis merupakan anak ketiga.

Riwayat Pendidikan yang pernah penulis tempuh yaitu:

- Pada tahun 2006 lulus dari Sekolah Dasar (SD) Negeri Cipacing II Kecamatan Jatinangor, Sumedang - Jawa Barat.
- Pada tahun 2009 lulus dari Sekolah Menengah Pertama (SMP) AL-Ma'Soem Bandung Timur - Jawa Barat.
- Pada tahun 2012 lulus dari Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Bakti Nusantara 666 Cileunyi, Bandung Timur - Jawa Barat.
- Pada tahun 2013 penulis tercatat sebagai mahasiswa di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) pada Program Studi S-1 Manajemen Konsentrasi Manajemen Bisnis.

## ABSTRACT

**SYAFIRA VANYA DAMAYANTI**, *Analysis of Service Quality (Service Quality) Relationship with Member Satisfaction as a Customer (Case Study on KPRI Majalaya Mulia Hospital Bandung-West Java) under the guidance of Ucu Nurwati.*

*KPRI Majalaya Mulia Hospital having its address at Jalan Cipaku No.87 Majalaya. At the KPRI Majalaya Mulia Hospital there are several obstacles, namely the number of loans that have fluctuated but the number of receivables did not experience the same thing but rather increased.*

*The increase in the amount of receivables above is due to bad credit. Bad credit at KPRI Majalaya Mulia Hospital occurs because there are often no staff at the service place when members want to repay loans, so members cancel their intention to pay bills on time. Another impact is the funds that have been prepared for payments used for other purposes, so that members can repay loans on the due date in the following month.*

*From this phenomenon the identification of the following problems arises, how the service quality provided by USP KPRI Majalaya Mulia Hospital for its members, how members' responses and expectations of service quality USP KPRI Majalaya Mulia Hospital, how is the quality relationship service (service quality) with the satisfaction of members as customers, efforts to improve service quality (service quality) how should the management of USP KPRI Majalaya Mulia Hospital to increase member satisfaction as a customer.*

*To answer the identification of the problem, the Case Study method (case study) is used, while the respondents taken are 51 people consisting of active members. To find out the quality of service provided, a descriptive analysis was carried out that from the data obtained based on interviews with the management, then tabulated and concluded.*

*To find out how the responses and expectations of members of the service quality provided by USP KPRI Majalaya Mulia Hospital, by looking at the results of the analysis in accordance with the actual situation by using the presentation of scoring.*

*To find out how the level of suitability of service quality (Service Quality) with the satisfaction of members as customers, analyzed using analysis that compares expectations and reality, and it is known that there is a relationship between service quality (service quality) with member satisfaction as a customer, there are 3 elements that quite satisfying according to members' responses including, the speed of transactions with a 53.4% conformity level, administrative costs with a 52.8% suitability rate, and an interest rate with a 51.4% suitability level.*

*Efforts to improve the quality of service (Service Quality) should be implemented by USP KPRI Majalaya Mulia Hospital to improve member satisfaction as a customer, namely by looking at the results of the analysis using a Cartesian diagram of top priority where it needs to undergo improvements in order to increase customer satisfaction.*

## RINGKASAN

**SYAFIRA VANYA DAMAYANTI**, Analisis Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Hubungannya Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada KPRI RSUD Majalaya Mulia Bandung-Jawa Barat) dibawah bimbingan Ucu Nurwati.

KPRI RSUD Majalaya Mulia yang beralamat di Jalan Cipaku No.87 Majalaya. Pada KPRI RSUD Majalaya Mulia terdapat beberapa hambatan, yaitu jumlah pinjaman yang mengalami fluktuasi namun jumlah piutang tidak mengalami hal yang sama melainkan meningkat.

Peningkatan jumlah piutang di atas disebabkan kredit macet. Kredit macet pada KPRI RSUD Majalaya Mulia terjadi dikarenakan sering tidak adanya petugas di tempat pelayanan pada saat anggota hendak membayar pinjaman, sehingga anggota mengurungkan niatnya untuk membayar tagihan tepat pada waktunya. Dampak lainnya yaitu dana yang telah dipersiapkan untuk pembayaran terpakai untuk keperluan lainnya, sehingga anggota dapat membayar kembali pinjaman pada tanggal jatuh tempo di bulan berikutnya.

Dari fenomena di tersebut maka munculah identifikasi masalah berikut, bagaimana kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan USP KPRI RSUD Majalaya Mulia untuk anggota-anggotanya, bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap kualitas pelayanan (*service quality*) USP KPRI RSUD Majalaya Mulia, bagaimana hubungan kualitas pelayanan (*service quality*) dengan kepuasan anggota sebagai pelanggan, upaya perbaikan kualitas pelayanan (*service quality*) bagaimana yang harus dilaksanakan manajemen USP KPRI RSUD Majalaya Mulia untuk meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan.

Untuk menjawab identifikasi masalah tersebut maka digunakan metode *Case Study* (studi kasus), adapun responden yang diambil sebanyak 51 orang yang terdiri dari anggota aktif. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan dilakukan analisis deskriptif bahwa dari data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan pengurus kemudian ditabulasikan dan disimpulkan.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang diberikan USP KPRI RSUD Majalaya Mulia, dengan melihat dari hasil analisis sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan menggunakan presentasi dari scoring.

Untuk mengetahui bagaimana tingkat kesesuaian kualitas pelayanan (*Service Quality*) dengan kepuasan anggota sebagai pelanggan, dianalisis dengan menggunakan analisis yang membandingkan antara harapan dan kenyataan, dan diketahui bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan (*service quality*) dengan kepuasan anggota sebagai pelanggan, terdapat 3 unsur yang dirasakan cukup memuaskan menurut tanggapan anggota diantaranya, kecepatan transaksi dengan tingkat kesesuaian 53,4%., biaya administrasi dengan tingkat kesesuaian 52,8%, dan tingkat bunga dengan tingkat kesesuaian 51,4%.

Upaya perbaikan kualitas pelayanan (*Service Quality*) bagaimana yang harus dilaksanakan manajemen USP KPRI RSUD Majalaya Mulia untuk meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan, yaitu dengan melihat hasil analisis menggunakan diagram kartesius prioritas utama yang mana hal tersebut perlu mengalami perbaikan-perbaikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi untuk memenuhi persyaratan kelulusan program Strata-1 (S1) Konsentrasi Manajemen Bisnis pada Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN). Adapun judul dari skripsi ini adalah **“Analisis Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Hubungannya Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan yang harus lebih disempurnakan, hal ini disebabkan karena keterbatasan penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat saya harapkan dalam penulisan skripsi ini. Dengan selesainya penulisan skripsi ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil, karena tanpa bantuannya, penulis tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Yang terhormat, Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kesempatan dan waktu kepada penulis untuk memberikan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Yang terhormat, Bapak Drs. H. Giyanto Purbo Suseno, SE, M.Sc, sebagai penelaah jurusan manajemen bisnis yang telah memberikan masukan dan arahan kepada penulis sehingga masukan dan arahan tersebut menjadi pelajaran yang baru bagi penulis.



3. Yang terhormat, Bapak H. Dandan Irawan, SE, M.Sc sebagai penelaah koperasi yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmunya selama penulis menjadi mahasiswa di IKOPIN.
5. Seluruh staf dan karyawan IKOPIN yang telah membantu kelancaran selama penulis dalam masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh pengurus dan pegawai KPRI RSUD Majalaya Mulia yang telah memberikan data-data dan informasi, sehingga memudahkan penulis dalam melaksanakan penelitian.
7. Kedua orang tua tercinta yang telah mendoakan dan memberikan kasih sayang yang tulus kepada penulis serta pengorbanan yang tiada hentinya. Khususnya mamah terimakasih untuk semuanya dan selalu percaya.
8. Untuk keluargaku semuanya terimakasih untuk dukungan selaman ini.
9. Keluarga TOM yang telah memberikan motivasi dan dukungan yang tiada hentinya berupa moril dan materil.
10. Untuk sahabat (Dian Suciana, Teh Azmi, Mba Nidaa, Faiz, Teh Leti, Bang Ardi) yang telah memberikan dorongan dan semangat kepada penulis dan tidak pernah bosan untuk mengingatkan penulis untuk tetap semangat. Terima kasih atas kebersamaannya, semoga akan selalu terjalin dengan baik selamanya.
11. Untuk Team Bandung Janu Group terimakasih untuk dukungannya dan suportnya selama ini, yang selalu memaklumi ketika harus membagi waktu antara kerja dan kuliah.

12. Untuk seseorang yang telah memberikan motivasi, pengertian dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuangan angkatan 2013 dan 2014 terima kasih atas kebersamaan dan suasana yang menyenangkan selama kuliah di IKOPIN. Semoga kita semua dapat mencapai cita-cita yang diinginkan.
14. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan oleh penulis.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan kalian mendapatkan balasan dari Allah SWT. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangan pemikiran khususnya bagi penulis umumnya bagi para pembaca.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Jatinangor, Agustus 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
RIWAYAT HIDUP .....	i
ABSTRACT .....	ii
RINGKASAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB</b>	
<b>I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Kegunaan Penelitian .....	10
1.4.1 Asepk Pengembangan Ilmu Pengetahuan .....	10
1.4.2 Aspek Guna Laksana .....	10
<b>II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN</b>	
2.1 Pendekatan Masalah .....	11
2.1.1 Pendekatan Koperasi .....	11
2.1.2 Pendekatan Koperasi Simpan Pinjam .....	22
2.1.3 Pendekatan Manajemen Pemasaran .....	26
2.1.3.1 Fungsi-fungsi Manajemen .....	27
2.1.4 Pendekatan Pelayanan .....	29
2.1.5 Pendekatan Kepuasan .....	33
2.1.5.1 Pengukuran Kepuasan .....	34
2.1.6 Pendekatan Partisipasi Anggota .....	40
2.2 Metode Penelitian .....	42
2.2.1 Metode Penlitian yang Digunakan .....	42
2.2.2 Data Yang Diperlukan .....	42
2.2.3 Sumber Data .....	43

2.2.4 Cara Penarikan Sampel .....	44
2.2.5 Cara Pengumpulan Data .....	45
2.2.6 Overasionalisasi Variabel .....	45
2.2.7 Analisis Data .....	46
2.2.8 Tempat Penelitian .....	53
2.2.9 Jadwal Penelitian .....	54
<b>III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN</b>	
3.1 Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen .....	55
3.1.1 Sejarah Terbentuknya KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	55
3.1.2 Struktur Organisasi KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	57
3.1.3 Kegiatan Unit Usaha KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	71
3.2 Keadaan Permodalan dan Keuangan KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	75
3.2.1 Keadaan Permodalan KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	75
3.2.2 Keadaan Keuangan KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	78
3.3 Instansi yang berkaitan dengan KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	82
3.4 Keadaan Umum Wilayah KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	84
3.4.1 Keadaan Fisik dan Geografis .....	84
3.4.2 Keadaan Sosial Wilayah Kerja KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	85
3.4.3 Keadaam Ekonomi di Wilayah KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	85
3.5 Implementasi Jati Diri KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	86
3.5.1 Implementasi Pengertian Koperasi .....	86
3.5.2 Implementasi Nilai-nilai yang Mendasari Koperasi Pada KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	86
3.5.3 Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi di KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	90
<b>IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Pelayanan USP KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	94
4.1.1 Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	94
4.1.1.1 Prosedur Pinjaman .....	94
4.1.2 Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	96
4.1.2.1 Respon Pelayanan .....	96
4.1.3 Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	97

4.1.3.1 Kepastian Pelayanan .....	97
4.1.4 Empati ( <i>Empaty</i> ) .....	98
4.1.4.1 Perhatian Karyawan .....	98
4.1.5 Berwujud ( <i>Tangbles</i> ) .....	100
4.1.5.1 Kemampuan Sarana dan Prasarana .....	100
4.2 Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Pelayanan yang Diberikan KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	101
4.2.1 Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	101
4.2.2 Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	110
4.2.3 Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	114
4.2.4 Empati ( <i>Empaty</i> ) .....	117
4.2.5 Berwujud ( <i>Tangibles</i> ) .....	124
4.3 Kepuasan Anggota USP KPRI RSUD Majalaya Mulia (kaitannya dengan pelayanan jasa yang diberikan) .....	131
4.4 Upaya yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Kepuasan Anggota KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	138
V SIMPULAN Dan SARAN	
5.1 Simpulan .....	141
5.2 Saran .....	143
DAFTAR PUSTAKA .....	145

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	Jumlah Anggota KPRI RSUD Majalaya Mulia Tahun 2012-2016 .....	4
1.2	Perkembangan SHU Setelah Pajak USP KPRI RSUD Majalaya Mulia Tahun 2012-2016 .....	5
1.3	Perkembangan Jumlah Pinjaman & Piutang Anggota USP KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	6
2.1	Operasionalisasi Variabel Pelayanan USP KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	46
2.2	Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan( <i>Service Quality</i> ) USP KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	48
2.3	Perhitungan Jumlah Skoring Pelaksanaan .....	49
2.4	Perhitungan Jumlah Skoring Kepentingan .....	49
2.5	Rekapitulasi Skor Tingkat Pelaksanaan dan Tingkat Kepentingan Anggota atas Pelayanan USP KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	50
2.6	Tingkat Kesesuaian Antara Harapan dan Kenyataan .....	51
3.1	Daftar Karyawan KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	69
3.2	Tabel Perkembangan Permodalan KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	76
3.3	Perkembangan Rasio Likuiditas Pada KPRI RSUD Majalaya Mulia (2012-2016) .....	78
3.4	Perkembangan Rasio Solvabilitas Pada KPRI RSUD Majalaya	79

	Mulia (2012-2016) .....	
3.5	Perkembangan Rasio Rentabilitas Pada KPRI RSUD Majalaya Mulia (2012-2016) .....	81
3.6	Implementasi Nilai-nilai yang Mendasari Operasi Koperasi .....	89
3.7	Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi .....	93
4.1	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Pelaksanaan Biaya Administrasi .....	102
4.2	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Biaya Administrasi .....	103
4.3	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Pelaksanaan Persyaratan Pinjaman .....	104
4.4	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Persyaratan Pinjaman .....	105
4.5	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Pelaksanaan Waktu Pencairan .....	106
4.6	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Waktu Pencairan .....	106
4.7	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Pelaksanaan Kesesuaian Besaran Pinjaman .....	107
4.8	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Kesesuaian Besaran Pinjaman.....	108
4.9	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Pelaksanaan Tingkat Bunga .....	109
4.10	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Tingkat Bunga.....	110

4.11	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Pelaksanaan Penanganan Keluhan .....	111
4.12	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Penanganan Keluhan .....	111
4.13	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Pelaksanaan Kecepatan Memberikan Informasi .....	112
4.14	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Kecepatan Memberikan Informasi .....	113
4.15	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Pelaksanaan Kejujuran Karyawan .....	114
4.16	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Kejujuran Karyawan .....	115
4.17	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Pelaksanaan Pengetahuan Terkait Produk .....	116
4.18	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Pengetahuan Terkait Produk .....	116
4.19	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Pelaksanaan Pemahaman Karyawan Akan Kebutuhan Anggota .....	117
4.20	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Pemahaman Karyawan Akan Kebutuhan Anggota .....	118
4.21	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Pelaksanaan Perhatian Terhadap Kritik dan Saran .....	119
4.22	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Perhatian Terhadap Kritik dan Saran .....	120
4.23	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Pelaksanaan Keramahan, Kesopanan .....	121



4.24	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Keramahan, Kesopanan .....	121
4.25	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Pelaksanaan Kecepatan Transaksi .....	122
4.26	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Kecepatan Transaksi .....	123
4.27	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Pelaksanaan Kebersihan dan Kenyamanan Fasilitas-fasilitas Seperti (Ruang Tunggu dan Toilet) .....	124
4.28	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Kebersihan dan Kenyamanan Fasilitas-fasilitas Seperti (Ruang Tunggu dan Toilet).....	125
4.29	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Pelaksanaan Kerapihan Penampilan Karyawan .....	126
4.30	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Kerapihan Penampilan Karyawan .....	127
4.31	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Pelaksanaan Kemudahan Akses Tempat Parkir .....	128
4.32	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Kemudahan Akses Tempat Parkir .....	128
4.33	Rekapitulasi Skor Tingkat Pelaksanaan dan Tingkat Kepentingan Anggota atas Pelayanan Unit Simpan Pinjam KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	130
4.34	Tingkat Kesesuaian Antara Harapan Dengan Kenyataan .....	132
4.35	Urutan Tingkat Pelaksanaan dan Tingkat Kepentingan Berdasarkan Ranking dan Nilai Tengah (Median).....	134

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Organisasi Koperasi Sebagai Suatu Sistem Sosio Ekonomi .....	18
2.2	Peranan Timbal Balik Antara Dimensi-dimensi Koperasi ..	25
2.3	Diagram Kartesius .....	52
3.1	Struktur Organisasi KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	59
4.1	Diagram Cartesius Hubungan Antara Tingkat Pelaksanaan dan Tingkat Kepentingan Anggota Terhadap Pelayanan USP KPRI RSUD Majalaya Mulia .....	135

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

- 1 Struktur Organisasi KPRI RSUD Majalaya Mulia
- 2 Kuisisioner Untuk Pengurus
- 3 Kuisisioner Untuk Anggota