

**ANALISIS PERAN KEPEMIMPINAN PENGURUS  
DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA  
SEBAGAI PENGGUNA JASA**

(Studi Kasus Pada Unit Cicendomart 1 Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata  
Cicendo Kota Bandung)

Disusun oleh:

**Ranti Purwanti**

**C1200167**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA**

**2024**

# **ANALISIS PERAN KEPEMIMPINAN PENGURUS DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PENGGUNA JASA**

(Studi Kasus Pada Unit Cicendomart 1 Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata  
Cicendo Kota Bandung)

Disusun Oleh:

**Ranti Purwanti**  
**C1200167**

## **SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen  
Manajemen Sumber Daya Manusia

Dosen Pembimbing:

Dra. Hj. Rosti Setiawati, M.Si.



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Peran Kepemimpinan Pengurus Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pengguna Jasa (Studi Kasus Pada Unit Cicendomart 1 Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Kota Bandung)

Nama : Ranti Purwanti

NIM : C1200167

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyetujui dan Mengesahkan

Pembimbing

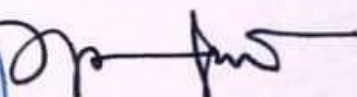


**Dra. Hj. Rosti Setiawati, M. Si**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis      Ketua Program Studi Sarjana Manajemen



**Dr. Heri Nugraha, S.E., M.Si**



**Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ranti Purwanti

NRP : C1200167

Tempat Tanggal Lahir : Bandung, 07 Maret 2002

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul “**Analisis Peran Kepemimpinan Pengurus Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pengguna Jasa** (Studi Kasus Pada Unit Cicendomart 1 Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Kota Bandung)” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun, sumber informasi yang berhasil atau disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir laporan skripsi.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Koperasi Indonesia.

Jatinangor, Agustus 2024

Ranti Purwanti

C1200167

## **RIWAYAT HIDUP**

**Ranti Purwanti**, lahir pada tanggal 07 Maret 2001 di Bandung, Jawa Barat.

Merupakan anak tunggal dari pasangan Bapak Jajang Herman dan Ibu Laras Santi.

Penulis Menempuh jenjang formal yang telah diselesaikan peneliti sebagai berikut:

1. Tahun 2008 menyelesaikan pendidikan di SDN Cinangka III, Kecamatan Ujungberung, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat.
2. Tahun 2017 menyelesaikan pendidikan di MTs Yasipa, Kecamatan Ujungberung, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat.
3. Tahun 2020 menyelesaikan pendidikan di MA Yasipa, Kecamatan Ujungberung, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat

Selanjutnya peneliti tercatat sebagai mahasiswi pada tahun 2020 di Institut Manajemen Koperasi Indonesia yang tahun 2022 berubah menjadi Universitas Koperasi Indonesia di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Sarjana Manajemen dengan Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.

Pengalaman organisasi penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Koperasi Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Ikopin Badminton Club (2020-2023)
  - Anggota (2020-2023)

## **ABSTRACT**

**Ranti Purwanti. 2024.** *The Role Analysis of Board Leadership in Enhancing Member Participation as Service Users (Case Study at Cicendomart 1 Unit of Cicendo Hospital Employee Cooperative in Bandung City). Under the guidance of Hj. Rosti Setiawati.*

The Cicendo Hospital Employee Cooperative is a primary cooperative, initially established under the name KOPRUSMAT CICENDO, currently comprising 418 members. Koprusmat Cicendo was founded on May 3, 1981. The business units operated at Koprusmat Cicendo include Minimarket 1 (Cicendomart 1), photocopy and office supplies, canteen (Cicendomart 2), savings and loans, and procurement of goods and services.

Based on the preliminary survey, there is a phenomenon of a problem: a decline in the number of members participating as users of services at Cicendomart 1. The revenue generated from Cicendomart 1 is the highest compared to other business units, and this revenue will affect the remaining business results for members.

The aim of this research is to investigate the role of leadership in enhancing member participation as service users at Cicendomart 1 Unit of Koprusmat Cicendo in Bandung City, and to explore efforts that the cooperative should undertake to increase member participation through leadership approaches.

This research adopts a Case Study approach with a Quantitative Methodology, aiming to describe the role of board leadership and member participation as service users at Cicendomart 1 Unit of Koprusmat Cicendo in Bandung City, with a sample size of 40 respondents.

The results of this study indicate that the role of board leadership at Cicendomart 1 Unit of Cicendo Hospital Employee Cooperative is considered quite good, and similarly, member participation as service users is also rated as quite good. Therefore, it can be concluded that the role of board leadership at Cicendomart 1 Unit needs to be further enhanced.

**Keywords:** Role of leadership, Member Participation, Cooperative

## ABSTRAK

**Ranti Purwanti. 2024.** Analisis Peran Kepemimpinan Pengurus Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pengguna Jasa (Studi kasus pada unit Cicendomart 1 Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Kota Bandung). Di bawah bimbingan **Hj. Rosti Setiawati.**

Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Kota Bandung merupakan koperasi primer, koperasi ini didirikan dengan Nama KOPRUSMAT CICENDO, yang saat ini memiliki anggota sebanyak 418 orang. Koprusmat Cicendo berdiri pada tanggal 03 Mei 1981. Unit usaha yang dijalankan di Koprusmat Cicendo ini yaitu Minimarket 1 (Cicendomart 1), Foto copy dan alat tulis kantor, kantin (Cicendomart 2), simpan pinjam, pengadaan barang dan jasa.

Berdasarkan survey pendahuluan terdapat fenomena masalah, yaitu adanya penurunan jumlah partisipasi anggota sebagai pengguna jasa di unit Cicendomart 1. Pendapatan yang dihasilkan dari unit Cicendomart 1 ini merupakan pendapatan yang paling besar dibandingkan dengan unit usaha yang lainnya, pendapatan tersebut akan berpengaruh kepada sisa hasil usaha bagian anggota.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran kepemimpinan pengurus dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pengguna jasa di unit Cicendomart 1 Koprusmat Cicendo Kota Bandung dan upaya apa yang harus dilakukan oleh koperasi untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pengguna jasa melalui pendekatan kepemimpinan pengurus.

Penelitian ini menggunakan metode Studi Kasus Pendekatan Kuantitatif yaitu menjelaskan bagaimana peran kepemimpinan pengurus dan partisipasi anggota sebagai pengguna jasa pada unit Cicendomart 1 Koprusmat Cicendo Kota Bandung dengan ukuran sampel nya sebanyak 40 orang responden.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa peran kepemimpinan pengurus pada Unit Cicendomart 1 Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo dikatakan cukup baik, kemudian untuk partisipasi anggota sebagai pengguna jasa dikatakan cukup baik pula, maka dapat disimpulkan bahwa peran kepemimpinan pengurus pada unit Cicendomart 1 perlu ditingkatkan kembali.

**Kata Kunci: Peran Kepemimpinan Pengurus, Partisipasi Anggota, Koperasi**

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillahirobbil'alamin*, Puji dan syukur senantiasa dilimpahkan kepada kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga-Nya, para sahabat-Nya, hingga sampai kepada seluruh umat-Nya. Karena keridhoan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Peran Kepemimpinan Pengurus Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pengguna Jasa”** (Studi Kasus Pada Unit Cicendomart 1 Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Kota Bandung).

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada kedua orang tua penulis, Bapak Jajang Herman dan Ibu Laras Santi yang selalu memberikan dukungan baik dalam bentuk moril dan materil seta doa yang tidak pernah lepas setiap saat bagi penulis.

Oleh karena ini penulis sadar sepenuhnya tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, peneliti tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik moril ataupun material. Ucapan tersebut penulis sampaikan kepada:



1. Yang terhormat, Ibu Dra. Hj Rosti Setiawati, M. Si selaku pembimbing saya mengucapkan banyak terima kasih atas bimbingan, semangat, dan arahan yang telah diberikan kepada penulis.
2. Yang terhormat, Ibu Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si selaku dosen Penguji koperasi yang telah memberikan masukan, saran, dan arahan kepada penulis.
3. Yang terhormat, Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si selaku dosen Penguji konsentrasi yang telah memberikan masukan, saran, dan arahan kepada penulis.
4. Yang terhormat, Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku ketua sidang yang telah memberikan arahan ketika sidang berlangsung.
5. KIP Kuliah yang telah memberikan beasiswa kepada penulis selama empat tahun perkuliahan (2020-2024).
6. Yang terhormat, Bapak Prof. Dr. Ir. Agus Pakpahan, M.S., Ph.D. selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia.
7. Yang terhormat, Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
8. Yang terhormat, Bapak Dandan Irawan, SE., M.SC selaku dosen wali.
9. Seluruh staf serta karyawan Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan pelayanan dengan baik selama perkuliahan maupun dalam penyusunan skripsi.
10. Seluruh pengurus, pengawas, karyawan dan anggota Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Kota Bandung.

11. Sahabat saya Shinta Heriyanti, Rani Setiawati, Vitha Ardhelita, Tanya Ivanka yang saling mendukung satu sama lain dan menemani dalam semua keadaan baik sedih maupun senang saat penulisan skripsi ini.
12. Kaka saya Sjari Fathul Aini yang senantiasa memberikan motivasi kepada saya untuk bisa segera menyelesaikan skripsi ini.
13. Inohong yang terdiri dari Dewi Shinta, Teh Ifah, Neng Siti Nurlela yang selalu menghibur saat lelah dan selalu mendukung penulis.
14. Teman-teman seperjuangan sahabat hijrah yang terdiri dari Tantri, Tiara, Hani, Joshua, Bilal.
15. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi

Dengan segala perhatian, bimbingan dan arahan dari dosen pembimbing akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Meskipun penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat dinantikan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis mohon maaf atas segala kekurangannya dan besar harapan agar skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis khususnya, bagi seluruh mahasiswa konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia dan masyarakat umum.

Jatinangor, Juli 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                              |            |
|--------------------------------------------------------------|------------|
| <b>RIWAYAT HIDUP.....</b>                                    | <b>i</b>   |
| <b><i>ABSTRACT</i>.....</b>                                  | <b>ii</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                          | <b>iii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                   | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                       | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                     | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                    | <b>xiv</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                 | <b>xiv</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                | <b>1</b>   |
| 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.....                                 | 12         |
| 1.4 Kegunaan Penelitian.....                                 | 13         |
| 1.4.1 Kegunaan Teoritis.....                                 | 13         |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis.....                                  | 13         |
| <b>BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN .....</b> | <b>14</b>  |
| 2.1 Pendekatan Masalah.....                                  | 14         |
| 2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....                          | 14         |
| 2.1.2 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia .....         | 27         |
| 2.1.3 Pendekatan Kepemimpinan.....                           | 32         |

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.4 Pendekatan Partisipasi Anggota.....                           | 37        |
| 2.1.5 Penelitian Terdahulu.....                                     | 41        |
| 2.1.6 Kerangka Berpikir.....                                        | 43        |
| 2.2 Metode Penelitian .....                                         | 44        |
| 2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan.....                         | 44        |
| 2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel) .....        | 44        |
| 2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya .....                      | 46        |
| 2.2.4 Teknik Pengumpulan Data .....                                 | 48        |
| 2.2.5 Analisis Data.....                                            | 49        |
| 2.2.6 Tempat Penelitian.....                                        | 53        |
| 2.2.7 Jadwal Penelitian.....                                        | 53        |
| <b>BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....</b>                 | <b>54</b> |
| 3.1 Keadaan Umum Kopusmat Cicendo.....                              | 54        |
| 3.1.1 Sejarah Terbentuknya Kopusmat Cicendo.....                    | 54        |
| 3.1.2 Visi dan Misi Kopusmat Cicendo.....                           | 56        |
| 3.1.3 Struktur Organisasi Kopusmat Cicendo .....                    | 56        |
| 3.2 Keanggotaan Kopusmat Cicendo.....                               | 63        |
| 3.3 Kegiatan Kopusmat Cicendo.....                                  | 64        |
| 3.4 Keadaan Permodalan Kopusmat Cicendo.....                        | 68        |
| 3.5 Keadaan Keuangan Kopusmat Cicendo.....                          | 70        |
| 3.6 Implementasi Jati Diri Koperasi Pada Kopusmat Cicendo .....     | 75        |
| 3.6.1 Implementasi Definisi Koperasi Pada Kopusmat Cicendo.....     | 75        |
| 3.6.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada Kopusmat Cicendo ..... | 77        |

|                                                                                                                          |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.6.3 Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi Pada Koprusmat Cicendo....                                                   | 79         |
| <b>BAB IV HASIL PEMBAHASAN .....</b>                                                                                     | <b>82</b>  |
| 4.1 Identitas Informan Dan Responden .....                                                                               | 82         |
| 4.1.1 Identitas Informan.....                                                                                            | 82         |
| 4.1.2 Identitas Responden .....                                                                                          | 82         |
| 4.2 Peran Kepemimpinan Pengurus.....                                                                                     | 85         |
| 4.2.1 Penerapan Visi Dan Misi.....                                                                                       | 85         |
| 4.2.2 Kemampuan Memotivasi Dan Mengilhami .....                                                                          | 88         |
| 4.2.3 Kemampuan Mengelola Konflik Dan Mengambil Keputusan .....                                                          | 90         |
| 4.3 Partisipasi Anggota Sebagai Pengguna Jasa .....                                                                      | 95         |
| 4.3.1 Loyalitas.....                                                                                                     | 96         |
| 4.3.2 Kepuasan.....                                                                                                      | 97         |
| 4.4 Upaya Upaya Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai<br>Pengguna Jasa Melalui Peran Kepemimpinan Pengurus..... | 100        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                                    | <b>103</b> |
| 5.1 Simpulan .....                                                                                                       | 103        |
| 5.2 Saran-Saran .....                                                                                                    | 104        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA....</b>                                                                                                | <b>105</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                                     | <b>109</b> |

## DAFTAR TABEL

|           |                                                                                                                          |    |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 | Pertumbuhan Anggota Koprusmat Cicendo (Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo) dari Tahun 2019-2023.....              | 5  |
| Tabel 1.2 | Data Pendapatan dari Unit-Unit Usaha Koprusmat Cicendo Kota Bandung Tahun 2019-2023.....                                 | 6  |
| Tabel 1.3 | Jumlah SHU Koprusmat Cicendo (Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo) Kota Bandung dari Tahun 2019-2023.....          | 7  |
| Tabel 1.4 | Data Perkembangan Transaksi Anggota dan Non Anggota Pada Unit Usaha Cicendomart 1 Koprusmat Cicendo Tahun 2019-2023..... | 9  |
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu.....                                                                                                | 41 |
| Tabel 2.2 | Operasionalisasi Variabel.....                                                                                           | 45 |
| Tabel 2.3 | Kelas Interval Setiap Indikator Pada Unit Cicendomart 1.....                                                             | 50 |
| Tabel 2.4 | Kelas Interval Unsur-Unsur Kepemimpinan Pengurus di Unit Cicendomart 1.....                                              | 51 |
| Tabel 2.5 | Kelas Interval Unsur-Unsur Partisipasi Anggota Sebagai Pengguna Jasa di Unit Cicendomart 1.....                          | 52 |
| Tabel 2.6 | Pengukuran Untuk Setiap Indikator.....                                                                                   | 52 |
| Tabel 3.1 | Perkembangan Anggota Koprusmat Cicendo pada tahun 2022-2023.....                                                         | 63 |
| Tabel 3.2 | Perkembangan permodalan Koperasi Pegawai RS Mata Cicendo Tahun 2019-2023.....                                            | 69 |
| Tabel 3.3 | Perkembangan Likuiditas Koprusmat Cicendo Tahun 2019-2023.....                                                           | 71 |
| Tabel 3.4 | Perkembangan Rasio Solvabilitas Koprusmat Tahun 2019 – 2023.....                                                         | 72 |

|            |                                                                                       |    |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.5  | Perkembangan Rasio Profitabilitas Kopusmat Cicendo Tahun 2019 – 2023.....             | 73 |
| Tabel 3.6  | Implementasi Definisi Koperasi Pada Kopusmat Cicendo.....                             | 75 |
| Tabel 3.7  | Implementasi Nilai-nilai Koperasi Pada Kopusmat Cicendo.....                          | 77 |
| Tabel 3.8  | Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi Pada Kopusmat Cicendo.....                      | 79 |
| Tabel 4.1  | Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                    | 82 |
| Tabel 4.2  | Identitas Responden Berdasarkan Umur.....                                             | 83 |
| Tabel 4.3  | Identitas Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....                                | 84 |
| Tabel 4.4  | Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Tanggungan.....                                | 84 |
| Tabel 4.5  | Tanggapan Anggota Terhadap Penerapan Visi.....                                        | 86 |
| Tabel 4.6  | Tanggapan Anggota Terhadap Penerapan Misi.....                                        | 86 |
| Tabel 4.7  | Tanggapan Anggota Terhadap Kemampuan Untuk Mencapai Visi Koperasi.....                | 87 |
| Tabel 4.8  | Tanggapan Anggota Terhadap Kemampuan Untuk Mencapai Misi Koperasi.....                | 88 |
| Tabel 4.9  | Tanggapan Anggota Terhadap Kemampuan Memberikan Dorongan Semangat Kepada Anggota..... | 89 |
| Tabel 4.10 | Tanggapan Anggota Terhadap Kemampuan Menginspirasi Anggota.....                       | 90 |
| Tabel 4.11 | Tanggapan Anggota Terhadap Kemampuan Berkontribusi Dalam Mencari Solusi.....          | 91 |
| Tabel 4.12 | Tanggapan Anggota Terhadap Kemampuan Menyelesaikan Konflik Secara Efektif.....        | 92 |

|            |                                                                                      |     |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4.13 | Tanggapan Anggota Terhadap Melibatkan Semua Anggota Dalam Pengambilan Keputusan..... | 93  |
| Tabel 4.14 | Tanggapan Anggota Terhadap Keterbukaan Menerima Saran Dari Anggota.....              | 94  |
| Tabel 4.15 | Rekapitulasi Variabel Peran Kepemimpinan Pengurus .....                              | 95  |
| Tabel 4.16 | Tanggapan Anggota Terhadap Tingkat Pemanfaatan Unit Usaha.....                       | 96  |
| Tabel 4.17 | Tanggapan Anggota Terhadap Tingkat Merekomendasikan Unit Usaha.....                  | 97  |
| Tabel 4.18 | Tanggapan Anggota Terhadap Tingkat Pelayanan.....                                    | 98  |
| Tabel 4.19 | Tanggapan Anggota Terhadap Kemudahan Bertransaksi.....                               | 99  |
| Tabel 4.20 | Rekapitulasi Variabel Partisipasi Anggota Sebagai Pengguna Jasa.....                 | 100 |





## DAFTAR GAMBAR

|                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 2. 1 Dimensi Koperasi .....                            | 15  |
| Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir .....                           | 43  |
| Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Koprusmat Cicendo .....       | 57  |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi Koperasi Yang Disarankan ..... | 109 |
| Struktur Organisasi Yang Disarankan .....                     | 110 |
| Lampiran Kuesioner .....                                      | 111 |
| Identitas Responden .....                                     | 115 |
| Hasil Kuesioner .....                                         | 116 |

