

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Aktivitas Usaha dan

Profitabilitas Koperasi serta Manfaat yang Diterima Anggota

(Studi Kasus pada Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara

PT. Indofood Purwakarta)

Skripsi

(Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Manajemen)

Disusun Oleh :

Sheilla Putri Agustin (C1150425)

Dosen Pembimbing :

Dra. Hj. Lely Savitri Dewi, M.Si



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN KEUANGAN
PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : ANALISIS KINERJA KEUANGAN DIHUBUNGKAN
DENGAN MANFAAT EKONOMI ANGGOTA
(Studi Kasus pada Koperasi Karyawan Anekapangan Nusantara
PT Indofood Sukses Makmur CBP, Purwakarta Jawa Barat)

Nama Mahasiswa : Hartina Putri

Nomor Pokok : C1150460

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Keuangan

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



Drs. Sukmahadi, M.Si., AK.

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



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

RIWAYAT HIDUP

Sheilla Putri Agustin, dilahirkan di Pasuruan pada hari Senin tanggal 25 Agustus 1996. Anak pertama dari pasangan Nanang Hariyono dan Susilowati. Bertempat tinggal di Jalan Dewi Rengganis RT 13 RW 03 Desa Krucil Kabupaten Probolinggo Jawa Timur. Mencatatkan diri sebagai mahasiswi Institut Koperasi Indonesia pada tahun 2015, untuk menempuh pendidikan pada program S-1 Manajemen dan mengambil konsentrasi Manajemen Keuangan. Penulis telah menyelesaikan pendidikan diantaranya :

Jenjang Pendidikan

Periode

- | | |
|---|---------------|
| a. Sekolah Dasar Negeri 1 Krucil | : 2003 – 2009 |
| b. Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Krucil | : 2009 – 2012 |
| c. Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Gending | : 2012 – 2015 |

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen menulis sebuah skripsi dengan judul : “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Aktivitas Usaha dan Profitabilitas Koperasi serta Manfaat yang Diterima Anggota” (Studi Kasus pada Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta)

IKOPIN

ABSTRACT

Sheilla Putri Agustin, 2019. Analysis of Factors Affecting Business Activities and Profitability of Cooperation and Benefits Received by Members, Case Study of Aneka Pangan Nusantara Cooperation PT. Indofood Purwakarta.

Aneka Pangan Nusantara Cooperation PT. Indofood Purwakarta in carrying out its service functions as an employee cooperation through 3 business units, has generated income in 2018 totalling at Rp 4,609,652,419 and the bussines profit (SHU) totalling at Rp 321,405,378 with a ratio of Return on Assets (ROA) at 2%. The small condition of the Return on Assets (ROA) ratio has an impact on the level economic promotion of members as cooperative owners. However, the success of the cooperation promoting the members' economy is not only seen from the acquisition of Bussines Profit (SHU), but also seen from the value of efficiency and effectiveness or direct economic benefits provided by the corporation to their members as well as the non-economic benefits that members earn.

Based on the results of the research, the analysis of the 2018 ratio showed that the gain of activity ratios was 0,08 times, cash turnover was 3,05 times, accounts receivable turnover was 0,09 times, and inventory turnover was 1,10 times. The economic benefits received by members are Rp 1.383.656.432. and the level of non-economic benefits of members is in the criteria of satisfaction.

Keywords: Activity Ratio, Profitability Ratio, Economic Benefits, Non-Economic Benefits, Member Economic Promotion, Direct Economic Benefits, Indirect Economic Benefits

RINGKASAN

Sheilla Putri Agustin, 2019. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Aktivitas Usaha dan Profitabilitas Koperasi serta Manfaat yang Diterima Anggota, Studi Kasus pada Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta. Dibawah bimbingan Dra. Hj. Lely Savitri Dewi, M.Si

Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta dalam menjalankan fungsi pelayanannya sebagai koperasi karyawan melalui 3 unit usaha, menghasilkan pendapatan pada tahun 2018 sebesar Rp 4.609.652.419 dan sisa hasil usaha Rp 321.405.378 dengan rasio *Return On Assets (ROA)* sebesar 2%. Kondisi rasio *Return On Assets (ROA)* yang kecil tersebut berdampak pada tingkat promosi anggota sebagai pemilik koperasi. Namun, keberhasilan koperasi dalam mempromosikan ekonomi anggota selain dilihat dari perolehan Sisa Hasil Usaha (SHU), juga dilihat dari nilai efisiensi dan efektivitas atau manfaat ekonomi langsung yang diberikan koperasi kepada anggota serta manfaat non ekonomi yang anggota peroleh.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, analisis rasio tahun 2018 menunjukkan bahwa perolehan rasio aktivitas 0,08 kali, perputaran kas 3,05 kali, perputaran piutang 0,09 kali, perputaran persediaan 1,10 kali. Manfaat ekonomi yang diterima anggota sebesar Rp 1,383,656,432. dan tingkat manfaat non ekonomi anggota berada pada kriteria puas.

Kata kunci : Rasio aktivitas, Rasio Profitabilitas, Manfaat Ekonomi, Manfaat Nonekonomi, Manfaat Ekonomi Langsung, Manfaat Ekonomi Tidak Langsung

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur dipanjatkan kepada Allah Subhanahu wa ta' ala yang telah memberikan nikmat iman, sehat jasmani dan rohani sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Aktivitas Usaha dan Profitabilitas Koperasi serta Manfaat yang Diterima Anggota” (Studi Kasus pada Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta) insya Allah dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Keuangan, Program Studi Manajemen Institut Koperasi Indonesia. Penelitian ini tentang analisis faktor yang mempengaruhi aktivitas usaha dan profitabilitas koperasi dalam meningkatkan promosi anggota melalui manfaat ekonomi dan manfaat non ekonomi yang diterima oleh anggota koperasi.

Skripsi ini bisa terselesaikan atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak berupa do'a maupun moral, untuk itu ucapan terima kasih tertuju kepada :

1. Allah SWT, atas segala limpahan Rahmat dan Karunia-Nya yang diberikan dalam kehidupan penulis. Serta rasa syukur yang tinggi kepada Nabi Muhammad SAW sebagai utusan Allah yang telah memberikan pengajaran yang amat luas melalui Riwayatnya kepada penulis.
2. Kepada Orang Tua, Umi Susilowati dan Abi Nanang Hariyono terima kasih telah menjadi orang tua yang luar biasa hebat. Terimakasih atas doa, kasih sayang, pengorbanan serta dukungan baik moril dan materi yang

telah diberikan dan membuat penulis bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

3. Kepada adik-adikku tersayang, Shellia Mesarvinoilifah, Aldonio Maegrustiv Fitrah Hariyono, Qoidul Akbar Agam Satrio Pambudi dan Agym Agameru Lingshiouta Geifuhwu terimakasih atas doa dan kasih sayang serta dukungan yang telah diberikan sehingga membuat penulis bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk keluarga besar Alm. Kakek Drs. H Soepeno dan Kakek Sawi Mulyono terimakasih atas doa dan dukungannya untuk penulis.
5. Yang terhormat, Bapak Dr. Ir. Burhanuddin Abdullah, MA selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia.
6. Yang terhormat, Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, M.Sc. selaku Direktur Program Studi Manajemen Strata 1 (S1) Institut Koperasi Indonesia.
7. Yang terhormat, Dra. Hj. Lely Savitri Dewi, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang selalu sabar dan telaten dalam memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi pada penyusunan penelitian ini.
8. Yang terhormat, Bapak Ir. H. Nurhayat Indra, M.Sc. selaku Dosen Wali penulis yang selalu memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi bagi penulis.
9. Yang terhormat, Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, M.Sc. selaku penelaah/penguji Koperasi yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan penelitian ini.

10. Yang terhormat, Ibu Dra. Hj. Rosti Setiawati, M.Si selaku penelaah/penguji konsentrasi yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan penelitian ini.
11. Dosen-dosen Pengajar yang telah banyak membimbing selama perkuliahan maupun penyusunan skripsi di Institut Koperasi Indonesia dan seluruh staff karyawan IKOPIN yang telah memberikan pelayanan selama kuliah dan proses penyusunan skripsi.
12. Kepada bapak Usman Diyanto selaku Ketua Koperasi beserta karyawan dan staff Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta yang telah mengizinkan melakukan penelitian di Koperasi
13. Kepada Bapak Jeffry Tan Sien Koen dan Ibu Dr. Jenny Novianti M. Soetedjo, S.T., M.Sc. sebagai mentor yang selalu memberikan arahan dan motivasi bagi penulis selayaknya orang tua.
14. Kepada Bapak Drs. H. Joko Rokhani Sanjaya, M.M yang telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk menempuh dan menyelesaikan perkuliahan ini.
15. Kepada Bapak Indra Putra dan Bapak Rudy Hartono yang telah memberi kesempatan dan kepercayaan bagi penulis untuk bekerja paruh waktu ditempatnya selama penulis menempuh perkuliahan.
16. Rekan-rekan kelas G angkatan 2015, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, masukan, dan suasana menyenangkan selama perkuliahan.

17. Kepada sahabat terbaikku Hartina Putri dan Jopi Yulanda terimakasih selalu menemani di saat terpuruk maupun bahagia dan berjuang bersama dalam menempuh perkuliahan ini.
18. Kepada teman-temanku Ibnu Tachir, Siti Norlina, Habibi, Ahmad Yulianto, Kamaludin, Muhammad Rinaldi, Sutama Fadri, Raisa Humaira, Flaviandra El-Tizy Adinegoro, Rani Setiyani, Vidya Nahlia Utami, Josephien Aidah Kukupessy, Berliana Azzahra dan Rena Tuhfatul Syawallianti Mardhotilah Effendy terimakasih atas semua cerita, bantuan dan dorongan selama ini.
19. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan, yang pada kesempatan ini yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil sehingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat diperlukan demi tercapainya hal yang lebih baik. Diharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, aamiin.

Jatinangor, 25 Agustus 2019

Sheilla Putri Agustin

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRACT.....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	7
1.3.1 Maksud Penelitian	7
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	8
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	9
2.1 Pendekatan Masalah	9
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	9
2.1.2 Pendekatan Manajemen Keuangan.....	24
2.1.3 Pendekatan Modal Kerja.....	29

2.1.4 Pendekatan Aktivitas Usaha	31
2.1.5 Pendekatan Profitabilitas	32
2.1.6 Manfaat Ekonomi Anggota	34
2.1.7 Pendekatan Pelayanan Anggota	37
2.1.8 Kerangka Berfikir	39
2.2 Metode Penelitian	40
2.2.1 Metode Penelitian	40
2.2.2 Data Yang Diperlukan	40
2.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	42
2.2.4 Sumber Data	44
2.2.5 Teknik Pengumpulan Data	45
2.2.6 Analisis Data	45
2.2.7 Tempat dan Lokasi Penelitian	51
2.2.8 Waktu Penelitian	52
BAB III GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	53
3.1 Keadaan Umum Organisasi	53
3.1.1 Sejarah Berdirinya Koperasi	53
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi	56
3.1.2.1 Rapat Anggota	57
3.1.2.2 Pengurus	60
3.1.2.3 Pengawas	63
3.1.2.4 Manager dan Karyawan	65
3.2 Keanggotaan Koperasi	66

3.2.1 Partisipasi Anggota.....	68
3.2.1.1 Partisipasi dalam Musyawarah Pengambilan Keputusan.....	69
3.2.1.2 Partisipasi sebagai Pemilik.....	70
3.2.1.3 Partisipasi sebagai Pelanggan	71
3.3 Kegiatan Usaha Koperasi	72
3.3.1 Unit Simpan Pinjam	72
3.3.2 Unit Pertokoan	75
3.3.3 Unit Serba Usaha	76
3.4 Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi	77
3.4.1 Keadaan Permodalan Koperasi	77
3.4.2 Keadaan Keuangan Koperasi	78
3.4.2.1 Keadaan Likuiditas.....	79
3.4.2.2 Keadaan Solvabilitas.....	80
3.4.2.3 Keadaan Rentabilitas.....	81
3.4.3 Sisa Hasil Usaha (SHU).....	81
3.5 Implementasi Jatidiri Koperasi.....	82
BAB VI PEMBAHASAN	89
4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Aktivitas Usaha Koperasi	89
4.1.1 Perputaran Kas.....	90
4.1.2 Perputaran Piutang.....	92
4.1.3 Perputaran Persediaan	94
4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Profitabilitas pada Koperasi	96
4.2.1 Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi SHU/Laba	97

4.2.2 Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Aset.....	100
4.3 Manfaat yang Diterima oleh Anggota	102
4.3.1 Manfaat Ekonomi Anggota	102
4.3.1.1 Manfaat Ekonomi Langsung (MEL)	102
4.3.1.2 Manfaat Ekonomi Tidak Langsung	104
4.3.2 Manfaat NonEkonomi Anggota	106
4.3.2.1 Dimensi <i>Tangible</i>	106
4.3.2.2 Dimensi <i>Reability</i>	108
4.3.2.3 Dimensi <i>Responsiveness</i>	109
4.3.2.4 Dimensi <i>Assurance</i>	111
4.3.2.5 Dimensi <i>Empathy</i>	112
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	114
5.1 Simpulan	114
5.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	120

IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta 2014- 2018	4
Tabel 1.2 Perkembangan Sisa Hasil Usaha Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta 2014-2018.....	5
Tabel 1.3 Perkembangan Rasio Profitabilitas Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta periode 2014-2018.....	5
Tabel 1.4 Pedoman Penilaian Kinerja Koperasi berdasarkan Peraturan Menteri Koperasi dan UKM Republik Indonesia No. 06/Per/M.KUKM/V/2006	6
Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel	42
Tabel 2.2 Perhitungan Perputaran Kas.....	46
Tabel 2.3 Perhitungan Perputaran Piutang	46
Tabel 2.4 Perhitungan Perputaran Persediaan.....	47
Tabel 2.5 Perkembangan <i>Return on asset (ROA)</i> pada Koperasi periode 2013-2018	47
Tabel 2.6 Perkembangan Perhitungan SHU pada Koperasi periode 2013- 2018	47
Tabel 2.7 Perkembangan Pendapatan Koperasi Periode 2013-2018	48
Tabel 2.8 Perkembangan Biaya Koperasi Periode 2013-2018.....	48
Tabel 2.9 Aktiva Lancar Koperasi Periode 2013-2018.....	49
Tabel 2.10 Aktiva Tetap Koperasi Periode 2013-2018.....	49

Tabel 2.11 Kriteria Tanggapan Anggota terhadap Pelaksanaan Pelayanan	
Koperasi	51
Tabel 3.1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Karyawan Aneka	
Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta 2014-2018.....	68
Tabel 3.2 Partisipasi Anggota dalam Rapat Anggota Koperasi Karyawan	
Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta 2013-2018	69
Tabel 3.3 Perkembangan Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib Koperasi	
Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta 2014-	
2018	71
Tabel 3.4 Data Partisipasi Jasa Transaksi Anggota Koperasi Karyawan	
Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta 2014-2018	72
Tabel 3.5 Data Plafon Pinjaman Masa Kerja Anggota Koperasi Karyawan	
Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta 2014-2018	75
Tabel 3.6 Perkembangan Permodalan Koperasi Karyawan Aneka Pangan	
Nusantara PT. Indofood Purwakarta 2013-2018	78
Tabel 3.7 Penilaian Kinerja Koperasi berdasarkan Peraturan Menteri	
Koperasi dan UKM Republik Indonesia No. 06/Per/M.KUKM/V/2006	
.....	79
Tabel 3.8 Rasio Likuiditas Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara	
PT. Indofood Purwakarta 2014-2018.....	80
Tabel 3.9 Rasio Solvabilitas Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara	
PT. Indofood Purwakarta 2014-2018.....	80

Tabel 3.10 Rasio Rentabilitas Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta 2014-2018.....	81
Tabel 3.11 Perkembangan Sisa Hasil Usaha Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta 2014-2018.....	82
Tabel 3.12 Penilaian Implementasi Jatidiri Koperasi	82
Tabel 4.1 Perkembangan Rasio Aktivitas (<i>Total Assets Turnover</i>) Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta 2014- 2018	89
Tabel 4.2 Standar Rasio Aktivitas (<i>Total Assets Turnover</i>)	89
Tabel 4.3 Perhitungan Perputaran Kas Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta 2014-2018	90
Tabel 4.4 Standar Tingkat Rasio Aktivitas (<i>Total Assets Turnover</i>)	91
Tabel 4.5 Pencapaian Target dan Realisasi Pendapatan Unit Pertokoan 2014-2018	92
Tabel 4.6 Perhitungan Perputaran Piutang Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta 2014-2018.....	92
Tabel 4.7 Standar Rasio Aktivitas (Perputaran Piutang)	93
Tabel 4.8 Pencapaian Target dan Realisasi Pendapatan Unit Simpan Pinjam dan Unit Serba Usaha Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta 2014-2018.....	94
Tabel 4.9 Perhitungan Perputaran Persediaan Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta 2014-2018.....	95
Tabel 4.10 Standar Perputaran Persediaan (<i>Inventory Turnover Ratio</i>)	95

Tabel 4.11 <i>Return On Asset</i> Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta 2014-2018.....	96
Tabel 4.12 Perkembangan Hasil Usaha Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta 2014-2018	97
Tabel 4.13 Analisis Laporan Biaya Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta 2014-2018	99
Tabel 4.14 Analisis Laporan Biaya Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta 2014-2018 dengan Teknik <i>Common Size</i>	100
Tabel 4.15 Perkembangan Aktiva Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta 2014-2018	101
Tabel 4.16 Analisis Perkembangan Aktiva Koperasi Tahun 2014-2018 dengan Teknik <i>Common Size</i>	102
Tabel 4.17 Kontribusi Sisa Hasil Usaha per Unit Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta 2014-2018.....	102
Tabel 4.18 Manfaat Ekonomi Langsung Unit Pertokoan Bagi Anggota Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta Tahun 2018.....	103
Tabel 4.19 Rekapitulasi Efisiensi Pinjaman dan Simpanan Unit Simpan Pinjam Bagi Anggota Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta Tahun 2018.....	104
Tabel 4.20 Perkembangan Sisa Hasil Usaha Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta 2014-2018.....	105

Tabel 4.21 Rekapitulasi Manfaat Ekonomi bagi Anggota Koperasi	
Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT. Indofood Purwakarta Tahun	
2018	105
Tabel 4.22 Rekapitulasi Penilaian Tanggapan Anggota terhadap	
Pelaksanaan Pelayanan Dimensi <i>Tangible</i>	108
Tabel 4.23 Rekapitulasi Penilaian Tanggapan Anggota terhadap	
Pelaksanaan Pelayanan Dimensi <i>Reability</i>	109
Tabel 4.24 Rekapitulasi Penilaian Tanggapan Anggota terhadap	
Pelaksanaan Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i>	111
Tabel 4.25 Rekapitulasi Penilaian Tanggapan Anggota terhadap	
Pelaksanaan Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i>	112
Tabel 4.26 Rekapitulasi Penilaian Tanggapan Anggota terhadap	
Pelaksanaan Pelayanan Dimensi <i>Empaty</i>	112
Tabel 4.27 Rekapitulasi Penilaian Tanggapan Anggota terhadap	
Pelaksanaan Pelayanan Anggota	113

IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Organisasi Koperasi sebagai Suatu Sistem Sosial – Ekonomi..	10
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	39
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Koperasi Karyawan Aneka Pangan Nusantara PT Indofood Periode 2016-2018	57

