

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus pada Unit Usaha Cicendomart I Koperasi Pegawai Rumah Sakit
Mata Cicendo Bandung)

Disusun oleh :

RIZKY RAMADHAN

C1200056

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia

Dosen Pembimbing :

Dr. H. Dandan Irawan, SE., M.Sc.



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA**

TAHUN 2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan dalam Upaya
Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan
(Studi Kasus Pada Unit Usaha Cicendomart I Koperasi
Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung)

Nama : Rizky Ramadhan

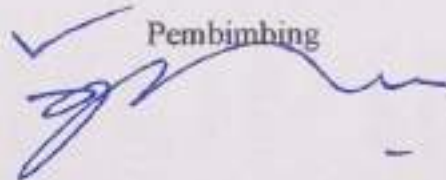
NRP : C1200056

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

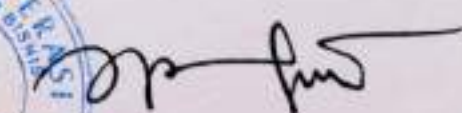
MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

✓ Pembimbing


Dr. H. Dandan Irawan, SE., M.Sc

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizky Ramadhan

NRP : C1200056

Tempat Tanggal Lahir : Bandung, 03 Januari 2000

Dengan ini, saya menyatakan bahwa laporan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada Unit Usaha Cicendomart I Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung)” yang saya buat dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Bagian akhir laporan skripsi ini berisi daftar Pustaka yang mencantumkan sumber informasi yang berasal, dikutip, atau disebutkan dalam teks. Dengan ini, saya memberikan Universitas Koperasi Indonesia hak cipta atas karya saya.

Jatinangor, Agustus 2024



Rizky Ramadhan

RIWAYAT HIDUP



Rizky Ramadhan, dilahirkan pada tanggal 03 Januari 2000 di Bandung, Jawa Barat. Anak ketiga dari tiga bersaudara di keluarga Bapak Utjup Suryadi (Alm) dan Ibu Aan Awangsih. Bertempat tinggal di Kp. Nyalindung RT 01 RW 09, Desa

Cileunyi Wetan, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung. Jenjang Pendidikan formal yang telah diselesaikan adalah sebagai berikut :

1. Tahun 2006 menyelesaikan Pendidikan di TK As-Sunnah
2. Tahun 2012 menyelesaikan Pendidikan di SD Negeri Cinta Asih I
3. Tahun 2015 menyelesaikan Pendidikan di SMP Bakti Nusantara 666
4. Tahun 2018 menyelesaikan Pendidikan di SMK Negeri 6 Kota Bandung

Selanjutnya, penulis tercatat sebagai mahasiswa pada tahun 2020 di Institut Manajemen Koperasi Indonesia dengan mengambil pendidikan pada Program Studi Strata 1 Manajemen dengan Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.

IKOPIN
University

ABSTRACT

Rizky Ramadhan, 2024. *Analysis of Employee Service Quality in an Effort to Increase Member Participation as a Customer case study at the Cicendomart I Business Unit of the Cicendo Eye Hospital Employee Cooperative Bandung under the guidance of H. Dandan Irawan.*

The Bandung Cicendo Eye Hospital Employee Cooperative has 418 members consisting of hospital employees, in this study taking 39 members as research samples. The problem faced by the Cicendo Bandung Eye Hospital Employee Cooperative, especially the Cicendomart I unit, is that the level of participation of members as customers has decreased, allegedly because the quality of employee service has not been optimal.

This study aims to determine the implementation of the quality of service of employees of the Cicendomart I Unit of the Cicendo Eye Hospital Employee Cooperative, to determine the participation of members as customers in the Cicendomart I Unit and to find out what efforts must be made by the Cicendomart I Unit of the Cicendo Eye Hospital Employee Cooperative Bandung so that member participation as customers increases. The method used in this research is a case study that focuses on descriptive analysis using a questionnaire.

The results showed that the quality of employee services provided by the Cicendomart I business unit of the Cicendo Eye Hospital Employee Cooperative received a fairly good score from each employee. However, there are several elements of service quality that must be improved from each of these indicators so that member participation as customers increases. One example is the accuracy of employee service and employees in serving members quickly, this needs to be a concern for employees because the score of the two indicators has a smaller score than the other scores. For the participation given by members to the Cicendomart I Unit with Fairly Good criteria. However, in terms of providing input, the score obtained is the lowest compared to other indicators. In increasing member participation in the Cicendomart I business unit, the Cicendo Eye Hospital Employee Cooperative through service quality can improve service quality in terms of accuracy and speed of employee service in serving members.

Keywords: Service Quality, Cooperative, Member Participation

ABSTRAK

Rizky Ramadhan, 2024. Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan studi kasus pada Unit Usaha Cicendomart I Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung di bawah bimbingan H. Dandan Irawan.

Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung memiliki anggota 418 yang terdiri dari karyawan rumah sakit, dalam penelitian ini mengambil 39 orang anggota menjadi sampel penelitian. Permasalahan yang dihadapi Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung khususnya unit Cicendomart I yaitu tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan yang menurun diduga karena kualitas pelayanan karyawan yang belum optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kualitas pelayanan karyawan unit Cicendomart I Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo, untuk mengetahui partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Cicendomart I dan mengetahui upaya apa saja yang harus dilakukan oleh Unit Cicendomart I Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung agar partisipasi anggota sebagai pelanggan meningkat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kasus yang menitik beratkan pada analisis deskriptif dengan menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan karyawan yang diberikan unit usaha Cicendomart I Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo memperoleh nilai Cukup Baik dari tiap karyawan nya. Namun, ada beberapa unsur kualitas pelayanan yang harus diperbaiki dari tiap indikator tersebut agar partisipasi anggota sebagai pelanggan pun meningkat. Salah satu contohnya adalah ketepatan pelayanan karyawan dan karyawan dalam melayani anggota dengan cepat, hal tersebut perlu menjadi perhatian bagi karyawan karena skor kedua indikator tersebut memiliki skor yang lebih kecil dibandingkan dengan skor lainnya. Untuk partisipasi yang diberikan anggota terhadap Unit Cicendomart I dengan kriteria Cukup Baik. Namun dalam hal memberikan masukan, skor yang diperoleh adalah yang terendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Dalam meningkatkan partisipasi anggota di unit usaha Cicendomart I Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo melalui kualitas pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam segi ketepatan dan kecepatan pelayanan karyawan dalam melayani anggota.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Koperasi, Partisipasi Anggota

KATA PENGANTAR

Tiada kata yang paling indah selain puji dan rasa syukur kepada Allah SWT karena berkat Rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya. Skripsi ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”. Sebagai syarat memenuhi kelulusan pada Program Studi Sarjana Manajemen konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Koperasi Indonesia.

Skripsi ini telah dikaji secara mendalam walaupun tidak lepas dari kekurangan baik dari segi bahasa atau penyusunan penulisan. Kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak diharapkan dapat menjadi pelajaran yang berharga. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan ilmu kepada seluruh pihak utamanya kepada pembaca.

Selama berlangsungnya penyusunan skripsi, tentunya tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan dari banyak pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut :

1. Yang terhormat Bapak Dr. H. Dandan Irawan, SE., M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, saran, masukan, motivasi, dukungan dan semangat selama proses penyusunan skripsi.
2. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. Ir. Agus Pakpahan, MS., P.hd selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia.
3. Yang terhormat, Bapak Prof. Dr. Dinn Wahyudin, MA, Bapak Trida Gunadi, SE., M.Si, serta Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Subagyo, S.E., M.M Selaku Wakil Rektor Universitas Koperasi Indonesia.

4. Yang terhormat Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Yang terhormat Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen.
6. Yang terhormat Ibu Dra. Hj. Rosti Setiawati, M.Si selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
7. Yang terhormat Bapak Dr. H. Giyanto Purbo Suseno, SE., M.Sc selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
8. Bapak dan Ibu seluruh Dosen Universitas Koperasi Indonesia. Terutama Bapak dan Ibu Dosen Prodi Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, mendidik, dan membimbing peneliti selama perkuliahan. Rasa hormat dan bangga, peneliti bisa berkesempatan diajarkan dan dibimbing oleh Bapak dan Ibu Dosen. Semoga Bapak dan Ibu selalu dilimpahkan kesehatan, kemudahan, dan dalam lindungan-Nya.
9. Seluruh Staf Tata Usaha Prodi Manajemen, Universitas Koperasi Indonesia yang telah membantu dan memudahkan segala urusan administrasi penulis selama berkuliah di Universitas Koperasi Indonesia.
10. Almarhum bapak, Utjup Suryadi yang semasa hidup sampai sekarang selalu menjadi motivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini. *This is for you, dad.* Semoga amal ibadah beliau diterima disisi-Nya.

11. Ibu Aan Awangsih orang tua yang tak henti-hentinya selalu memberi do'a dan dukungan terhadap seluruh rangkaian proses penyusunan.
12. Ibu Intan manajer di Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung yang telah memberikan kesempatan dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di koperasi.
13. Rekan-rekan mahasiswa kelas ekstensi Program Studi Manajemen 2020 yang selalu mendukung, membantu dan berjuang bersama. Utamanya Dede Jahar, M Farhan, Dilla, Nadya, Risa, Tasya, Imelda, Riza
14. Rekan-rekan mahasiswa kelas ekstensi dari Program Studi Akuntansi yang selalu mendukung, membantu dan berjuang Bersama. Utamanya Humam Alsanafa dan Marlinda Amelia
15. Tim Asuhan Haji yang sering melihat sekaligus menemani dalam penyusunan skripsi.
16. Barbatim Squad yang selalu mendengarkan cerita dalam proses penyusunan skripsi.
17. Manusia yang selalu menemani selama perjalanan akhir perkuliahan, saya persembahkan kepada Novika Adis Putri Deviani.

Jatinangor, Agustus 2024

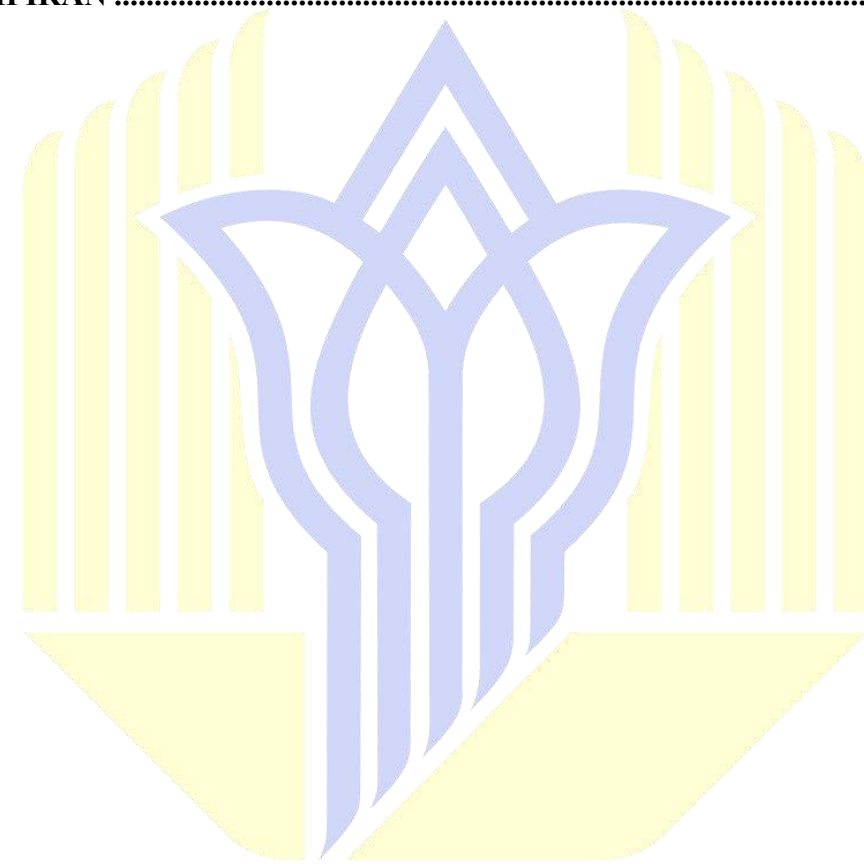
Rizky Ramadhan

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	13
1.3.1 Maksud Penelitian.....	13
1.3.2 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian	14
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	14
1.4.2 Kegunaan Praktis	14
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	15
2.1 Pendekatan Masalah	15
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	15
2.1.2 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	23
2.1.3 Pendekatan Kualitas Pelayanan	27
2.1.4 Pendekatan Partisipasi Anggota.....	32
2.1.5 Kerangka Pikir.....	35
2.2 Metode Penelitian	38
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	38
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	38
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data.....	41
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	43

2.2.5 Analisis Data	43
2.2.6 Tempat Penelitian	51
2.2.7 Jadwal Penelitian	51
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	52
3.1 Keadaan Umum Koperasi.....	52
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo ...	52
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi	53
3.2 Keanggotaan Koperasi.....	59
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi.....	60
3.3.1 Kegiatan Usaha Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo.....	60
3.3.2 Keadaan Permodalan Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo	64
3.4 Keadaan Keuangan Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo.....	66
3.5 Implementasi Jati Diri Koperasi pada Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.....	70
3.5.1 Implementasi Definisi Koperasi pada Koperasi Pegawai Rumah Sakit.. Mata Cicendo Bandung.....	71
3.5.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.....	74
3.5.3 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi pada Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.....	79
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	83
4.1 Identitas Informan dan Karakteristik Responden	83
4.2 Kualitas Pelayanan Karyawan di Unit Usaha Cicendomart I Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.....	86
4.2.1 Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) Kualitas Pelayanan Karyawan	86
4.2.2 Empati (<i>Empathy</i>) Kualitas Pelayanan Karyawan.....	95
4.2.3 Kehandalan (<i>Reliability</i>) Kualitas Pelayanan Karyawan.....	103
4.2.4 Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>) Kualitas Pelayanan Karyawan	110
4.2.5 Jaminan (<i>Assurance</i>) Kualitas Pelayanan Karyawan.....	117
4.3 Partisipasi Anggota di Unit Cicendomart I Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung	131
4.4 Upaya-upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui kualitas pelayanan karyawan di unit Cicendomart I Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung	135

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	137
5.1 Simpulan.....	137
5.2 Saran-Saran.....	138
DAFTAR PUSTAKA.....	140
LAMPIRAN	142



IKOPIN
University

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan pendapatan pada unit usaha Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tahun 2019-2023	4
Tabel 1. 2 Perkembangan pendapatan pada unit usaha Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tahun 2019-2023	8
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel	39
Tabel 2.2 Tanggapan Responden Bagi Tiap Indikator Kualitas Pelayanan Karyawan	46
Tabel 2. 3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Karyawan	47
Tabel 2.4 Tanggapan Responden Bagi Tiap Indikator Partisipasi Anggota	50
Tabel 2.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	50
Tabel 3.1 Perkembangan Anggota Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo 2022-2023	59
Tabel 3.2 Perkembangan Permodalan Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung Tahun 2019-2023.....	65
Tabel 3.3 Perkembangan Likuiditas Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung Tahun 2019-2023.....	66
Tabel 3.4 Perkembangan Rasio Solvabilitas Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung Tahun 2019-2023	68
Tabel 3.5 Perkembangan Rasio Rentabilitas Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung Tahun 2019-2023	69
Tabel 3.6 Implementasi Definisi Koperasi di Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo	72
Tabel 3.7 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo	74
Tabel 3.8 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi pada Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo	82

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Anggota Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo	84
Tabel 4.2 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan A selalu menjaga kebersihan ruangan	87
Tabel 4.3 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan B selalu menjaga kebersihan ruangan	87
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan C selalu menjaga kebersihan ruangan	88
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan D selalu menjaga kebersihan ruangan	89
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan E selalu menjaga kebersihan ruangan	90
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Karyawan A selalu menggunakan pakaian rapih.....	91
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Karyawan B selalu menggunakan pakaian rapih.....	92
Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Karyawan C selalu menggunakan pakaian rapih.....	93
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Karyawan D selalu menggunakan pakaian rapih.....	94
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Karyawan E selalu menggunakan pakaian rapih.....	95
Tabel 4.12 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan A dalam memberikan perhatian terhadap anggota.....	96
Tabel 4.13 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan B dalam memberikan perhatian terhadap anggota.....	97
Tabel 4.14 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan C dalam memberikan perhatian terhadap anggota.....	98
Tabel 4.15 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan D dalam memberikan perhatian terhadap anggota.....	99

Tabel 4.16 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan E dalam memberikan perhatian terhadap anggota.....	99
Tabel 4.17 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan A dalam memahami kebutuhan anggota.....	100
Tabel 4.18 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan B dalam memahami kebutuhan anggota.....	101
Tabel 4.19 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan C dalam memahami kebutuhan anggota.....	101
Tabel 4.20 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan D dalam memahami kebutuhan anggota.....	102
Tabel 4.21 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan E dalam memahami kebutuhan anggota.....	103
Tabel 4.22 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan A dalam ketepatan dan pelayanan.....	104
Tabel 4.23 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan B dalam ketepatan dan pelayanan.....	104
Tabel 4.24 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan C dalam ketepatan dan pelayanan.....	105
Tabel 4. 25 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan D dalam ketepatan dan pelayanan.....	106
Tabel 4.26 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan E dalam ketepatan dan pelayanan.....	106
Tabel 4.27 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan A Kecepatan dalam pelayanan.....	107
Tabel 4.28 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan B Kecepatan dalam pelayanan.....	108
Tabel 4.29 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan C Kecepatan dalam pelayanan.....	108
Tabel 4.30 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan D Kecepatan dalam pelayanan.....	109

Tabel 4.31 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan E Kecepatan dalam pelayanan	110
Tabel 4.32 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan A Dalam Ketanggapan Menangani Keluhan	111
Tabel 4.33 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan B Dalam Ketanggapan Menangani Keluhan	111
Tabel 4.34 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan C Dalam Ketanggapan Menangani Keluhan	112
Tabel 4.35 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan D Dalam Ketanggapan Menangani Keluhan	113
Tabel 4.36 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan E Dalam Ketanggapan Menangani Keluhan	113
Tabel 4.37 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan A Dalam Kesediaan Memberikan Informasi yang Dibutuhkan.....	114
Tabel 4.38 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan B Dalam Kesediaan Memberikan Informasi yang Dibutuhkan.....	115
Tabel 4.39 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan C Dalam Kesediaan Memberikan Informasi yang Dibutuhkan.....	115
Tabel 4.40 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan D Dalam Kesediaan Memberikan Informasi yang Dibutuhkan.....	116
Tabel 4.41 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan E Dalam Kesediaan Memberikan Informasi yang Dibutuhkan.....	117
Tabel 4.42 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan A Yang Sopan Saat Memberikan Pelayanan	118
Tabel 4.43 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan B Yang Sopan Saat Memberikan Pelayanan	118
Tabel 4.44 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan C Yang Sopan Saat Memberikan Pelayanan	119
Tabel 4.45 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan D Yang Sopan Saat Memberikan Pelayanan	120

Tabel 4.46 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan E Yang Sopan Saat Memberikan Pelayanan	120
Tabel 4.47 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan A Yang Ramah Saat Memberikan Pelayanan.....	121
Tabel 4.48 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan B Yang Ramah Saat Memberikan Pelayanan.....	122
Tabel 4.49 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan C Yang Ramah Saat Memberikan Pelayanan.....	122
Tabel 4.50 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan D Yang Ramah Saat Memberikan Pelayanan.....	123
Tabel 4.51 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan E Yang Ramah Saat Memberikan Pelayanan.....	123
Tabel 4.52 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan A.....	124
Tabel 4.53 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan B	125
Tabel 4.54 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan C	126
Tabel 4.55 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan D.....	127
Tabel 4.56 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan E	128
Tabel 4.57 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan dari Lima Orang Karyawan	129
Tabel 4.58 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Partisipasi Anggota dalam melakukan Transaksi	131
Tabel 4.59 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Memberikan Masukan	132
Tabel 4.60 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Partisipasi Anggota memanfaatkan Fasilitas Toko.....	132
Tabel 4.61 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Menyampaikan Keluhan	133
Tabel 4.62 Hasil Tanggapan Anggota terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Yang Disarankan	54
---	----



IKOPIN
University

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	142
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden.....	155
Lampiran 3 Dokumentasi.....	161

