

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

(Studi Kasus Pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD
Majalaya)

Disusun Oleh:

WULAN MAULIDA RAHMALIA

C1190063

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing:

Dr. Ir. H. Indra Fahmi, M.Si



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2026

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan
Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode
SERVQUAL

(Studi Kasus Pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen
Mulia RSUD Majalaya)

Nama : Wulan Maulida Rahmalia

NRP : C1190063

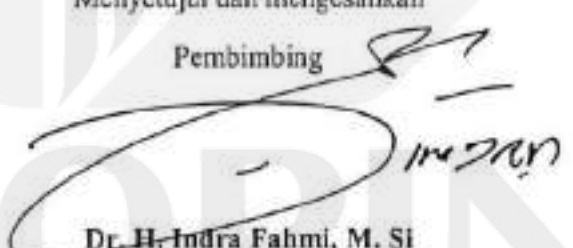
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : SI Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan mengesahkan

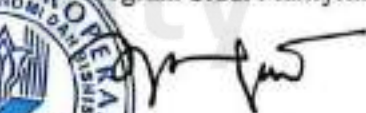
Pembimbing


Dr. H. Indra Fahmi, M. Si

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua
Program Studi Manajemen


Dr. Heri Nugraha, SE., M. Si


Dr. Ang Purnamawati, Dra., M.Si



RIWAYAT HIDUP

Wulan Maulida Rahmalia, lahir pada tanggal 17 Juni 2000 di Bandung Jawa Barat, sebagai anak pertama dari pasangan Bapak M Rochimat dan Ibu Eli Siti Sa'adah. Penulis dibesarkan di Kecamatan Pangalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat, yang menjadi tempat penulis tumbuh dan menjalani kehidupan hingga saat ini.

Penulis menempuh pendidikan taman kanak-kanak di TK Thoriqul Huda pada tahun 2004–2006, dilanjutkan dengan pendidikan sekolah dasar di SD Negeri Pintu 1 pada tahun 2006–2012. Pada periode yang sama, penulis juga menempuh pendidikan di MDT Thoriqul pada tahun 2006–2012. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Pangalengan pada tahun 2012–2015 dan SMK Negeri 5 Pangalengan pada tahun 2015–2018.

Pada tahun 2019, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Koperasi Indonesia, Jatinangor, pada Program Studi S1 Manajemen dengan konsentrasi Manajemen Bisnis. Selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi, penulis aktif dalam kegiatan organisasi kemahasiswaan, yaitu Entrepreneur Business Center (EBC). Penulis bergabung sebagai anggota Divisi OD pada tahun 2019–2020. Selanjutnya pada tahun 2020–2021 penulis dipercaya menjabat sebagai Wakil Koordinator Divisi BC, kemudian menjabat sebagai Koordinator Divisi HRD pada tahun 2021–2022.

ABSTRACT

Wulan Maulida Rahmalia. 2026. *Service Quality Analysis in an Effort to Increase Consumer Satisfaction Using the SERVQUAL Method (Case Study on the Trading Unit of Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, Bandung Regency, West Java). Under the guidance of H. Indra Fahmi.*

Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya is a productive cooperative that has three main business units: savings and loans, trading, and partnerships. This research is driven by fluctuating sales turnover and a decline in the recapitulation of the number of consumers from year to year, which is suspected to be caused by service quality that has not been fully satisfactory. The purpose of this study is to analyze the gap between consumer perceptions and expectations to determine the level of consumer satisfaction at the Trading Unit of Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.

The research method used is a case study with data collection techniques through interviews, questionnaires, observations, and literature studies. The data obtained were then processed using descriptive statistical analysis and Service Quality (SERVQUAL) score calculations.

The results showed that there is a gap between consumer perceptions and expectations, where all service indicators have a negative gap value. This indicates that the current service quality has not been able to meet consumer expectations and satisfaction maximally. The Trading Unit of Koperasi Mulia needs to prioritize improvements on indicators with the highest gap values to stabilize turnover and increase the trust of members and consumers.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction, Cooperative.

ABSTRAK

Wulan Maulida Rahmalia. 2026. Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode *SERVQUAL* Studi Kasus Pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Kab. Bandung, Jawa Barat, di bawah bimbingan H. Indra Fahmi.

Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya merupakan koperasi produktif yang memiliki tiga unit usaha yaitu simpan pinjam, perdagangan dan rekanan. Permasalahan penelitian ini didasari oleh fluktuasi omzet penjualan serta penurunan rekapitulasi jumlah konsumen dari tahun ke tahun yang diduga disebabkan oleh kualitas pelayanan yang belum sepenuhnya memuaskan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan konsumen guna mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.

Metode yang digunakan adalah studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, kuisioner, observasi dan studi pustaka. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan analisis statistik deskriptif dan perhitungan skor *Service Quality (SERVQUAL)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan konsumen, di mana seluruh indikator memiliki nilai kesenjangan negative (*minus*). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan saat ini belum mampu memenuhi harapan dan kepuasan konsumen secara maksimal. Unit perdagangan Koperasi Mulia perlu melakukan perbaikan pada indikator dengan nilai kesenjangan tertinggi untuk menstabilkan omzet serta meningkatkan kepercayaan anggota dan konsumen.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Koperasi.*

IKOPIN
University

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi untuk memenuhi syarat kelulusan Program Studi S1 Manajemen Konsentrasi Manajemen Bisnis di Universitas Koperasi Indonesia dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode *SERVQUAL* (Studi Kasus Pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya)”.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi materi maupun teknik penyajiannya dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang.

Selesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yang terhormat, Bapak Dr. Ir. H. Indra Fahmi, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, ilmu, bimbingan dan motivasi yang luar biasa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

2. Yang terhormat, Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si selaku Dosen Penguji Koperasi yang telah memberikan masukan dan arahan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Yang Terhormat, Bapak Jaka Sudewa, S.E., M.M selaku Dosen Penguji Konsentrasi yang telah memberikan masukan dan arahan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Yang Terhormat, Ibu Dr. Ami Purnamawati., M.Si selaku Ketua Prodi S1 Manajemen Universitas Koperasi Indonesia.
5. Seluruh Dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh Pendidikan di Universitas Koperasi Indonesia.
6. Seluruh Staf, Karyawan dan Civitas Akademika Universitas Koperasi Indonesia, khususnya Staf Program Studi Manajemen yang telah memberikan bantuan serta bimbingan selama penulis menjalankan masa perkuliahan dan menyelesaikan penyusunan skripsi.
7. Seluruh Pengurus, Pengawas, Karyawan serta Konsumen Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya yang telah menerima dan memberikan izin penelitian serta membantu kelancaran penyusunan skripsi.
8. Orang tua tercinta yaitu Bapak M.Rochimat dan Ibu Eli Siti Sa'adah yang selalu memberikan doa, semangat, kasih sayang serta pengorbanan yang tiada henti sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Adik tercinta yaitu Faiz Muhammad Hassani Elbariq yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada penulis.

10. Teman dan sahabat yang tidak henti memberikan semangat, bantuan serta dukungan yang sangat berarti bagi penulis, terkhusus Monita, Meli, dan Boi. Terima kasih karena selalu setia menemani, memahami, dan memberikan dukungan kepada penulis dalam setiap proses yang dilalui hingga penyusunan skripsi ini selesai.
11. Penyemangat penulis yaitu Zhang Hao serta seluruh anggota ZEROBASEONE, yang melalui karya dan pesan positifnya telah menjadi sumber kebahagiaan, semangat, dan kekuatan bagi penulis, khususnya selama masa sakit dan masa-masa sulit dalam perjalanan pendidikan. Kehadiran mereka telah menemani penulis untuk tetap bertahan dan melangkah hingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi bagian berharga dari perjalanan penulis, baik selama masa kebersamaan ZEROBASEONE maupun dalam perjalanan baru bersama AND2BLE.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang selalu memberikan dukungan, semangat serta doa tidak henti kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
13. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri yang telah memilih untuk bertahan, berusaha, dan melanjutkan perjuangan hingga sampai pada tahap ini. Terima kasih telah tetap melangkah meskipun berbagai rintangan dan masa sulit telah bermunculan. Terima kasih telah mencoba untuk terus percaya bahwa setiap proses memiliki waktunya masing-masing dan setiap perjuangan akan menemukan hasil terbaiknya. *I hope someday the world will be kinder to you, and all the good things you deserve will find their way to you, insya Allah.*

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan kemampuan, pengetahuan, serta pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik, saran, serta masukan yang membangun dari berbagai pihak demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat yang berguna serta menjadi sumbangsih pemikiran baik bagi penulis pribadi, bagi almamater tercinta, maupun bagi perkembangan ilmu pengetahuan bagi para pembaca sekalian. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak kepada penulis mendapatkan balasan yang melimpah dari Allah SWT, Aamin Yaa Rabbal'alamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jatinangor, Juli 2026

Wulan Maulida Rahmalia

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
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 Aspek Teoritis	14
1.4.2 Aspek 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 Bisnis	33
2.1.3 Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	37
2.1.4 Pendekatan Metode <i>SERVQUAL</i>	43
2.1.5 Pendekatan Kepuasan Konsumen.....	46
2.2 Metode Penelitian.....	52
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	52
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	52
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data.....	55

2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	57
2.2.5 Analisis Data	58
2.2.6 Tempat/Lokasi Penelitian	70
2.2.7 Jadwal Penelitian	70
BAB III KEADAAN UMUM DAN TEMPAT PENELITIAN	71
3.1 Keadaan Umum Organisasi	71
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	71
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	76
3.2 Keanggotaan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	91
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	94
3.3.1 Kegiatan Unit Usaha Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	94
3.3.2 Keadaan Permodalan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	101
3.3.3 Keadaan Keuangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	102
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	105
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	106
3.4.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	107
3.4.3 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	108
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	112
4.1 Identitas Responden dan Informan	112
4.2 Persepsi dan Harapan Konsumen pada Kualitas Pelayanan yang Diberikan Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	113
4.3 Tingkat Kepuasan Konsumen pada Pelayanan yang Diberikan Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	142

4.4 Kesenjangan antara Persepsi dan Harapan Konsumen pada Kualitas Pelayanan yang Diberikan Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya dengan menggunakan Metode <i>SERVQUAL</i>	146
4.5 Upaya-Upaya yang Dilakukan Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen	151
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	154
5.1 Simpulan.....	154
5.2 Saran-Saran.....	157
DAFTAR PUSTAKA.....	159
LAMPIRAN	162



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Omzet Penjualan Unit Usaha Perdagangan Tahun 2020-2024.....	5
Tabel 1.2 Rekapitulasi Konsumen Yang Berbelanja di Unit Usaha Perdagangan Tahun 2020-2024	6
Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel	54
Tabel 2.2 Kriteria Persepsi Konsumen	58
Tabel 2.3 Kriteria Harapan Konsumen	59
Tabel 2.4 Skala Interval Setiap Indikator.....	60
Tabel 2.5 Penilaian Persepsi Konsumen Untuk Setiap Indikator.....	61
Tabel 2.6 Penilaian Harapan Konsumen Untuk Setiap Indikator.....	61
Tabel 2.7 Skala Interval Untuk Rekapitulasi Persepsi dan Harapan Konsumen.....	62
Tabel 2.8 Rekapitulasi Penilaian Persepsi Konsumen Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia	63
Tabel 2.9 Rekapitulasi Penilaian Harapan Konsumen Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia	63
Tabel 2.10 Skala Interval Setiap Indikator.....	64
Tabel 2.11 Penilaian Kepuasan Konsumen Untuk Setiap Indikator.....	64
Tabel 2.12 Skala Interval Untuk Rekapitulasi Kepuasan Konsumen	66
Tabel 2.13 Rekapitulasi Penilaian Kepuasan Konsumen Pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia.....	66
Tabel 2.14 Metode SERVQUAL Untuk Menghitung Gap/Selisih Antara Persepsi dan Harapan Konsumen Mengenai Kualitas Pelayanan	67
Tabel 3.1 Daftar Karyawan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2024.....	91
Tabel 3.2 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya 2020-2024	93

Tabel 3.3 Perkembangan Unit Simpan Pinjam 2020-2024 (Dalam Rupiah).....	98
Tabel 3.4 Perkembangan Unit Perdagangan 2020-2024 (Dalam Ribuan Rupiah).....	99
Tabel 3.5 Perkembangan Unit Rekanan 2020-2024 (Dalam Ribuan Rupiah).....	100
Tabel 3.6 Permodalan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2020-2024 (Dalam Rupiah)	101
Tabel 3.7 Perkembangan Rasio Likuiditas Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya 2020-2024 (Dalam Rupiah)	103
Tabel 3.8 Perkembangan Rasio Solvabilitas Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya 2020-2024 (Dalam Rupiah)	104
Tabel 3.9 Perkembangan Rasio Rentabilitas Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya 2020-2024 (Dalam Rupiah)	105
Tabel 3.10 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.....	107
Tabel 3.11 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.....	109
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	112
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	113
Tabel 4.3 Penilaian Persepsi Konsumen Mengenai Indikator Kerapihan Karyawan.....	116
Tabel 4.4 Penilaian Persepsi Konsumen Mengenai Indikator Kenyamanan Ruangan	117
Tabel 4.5 Penilaian Persepsi Konsumen Mengenai Indikator Kelengkapan Fasilitas	118
Tabel 4.6 Penilaian Persepsi Konsumen Mengenai Indikator Ketepatan Karyawan.....	118
Tabel 4.7 Penilaian Persepsi Konsumen Mengenai Indikator Kecepatan Karyawan.....	119

Tabel 4.8 Penilaian Persepsi Konsumen Mengenai Indikator Pelayanan yang Terstruktur dan Konsisten.....	120
Tabel 4.9 Penilaian Persepsi Konsumen Mengenai Indikator Kesiediaan Membantu Konsumen	120
Tabel 4.10 Penilaian Persepsi Konsumen Mengenai Indikator Kemampuan Merespon Permintaan dan Keluhan Konsumen	121
Tabel 4.11 Penilaian Persepsi Konsumen Mengenai Indikator Penyampaian Informasi Keterbukaan Koperasi	122
Tabel 4.12 Penilaian Persepsi Konsumen Mengenai Indikator Kesopanan Karyawan	123
Tabel 4.13 Penilaian Persepsi Konsumen Mengenai Indikator Karyawan Dapat Dipercaya	123
Tabel 4.14 Penilaian Persepsi Konsumen Mengenai Indikator Kenyamanan Pada Saat Transaksi	124
Tabel 4.15 Penilaian Persepsi Konsumen Mengenai Indikator Keramahan Karyawan	125
Tabel 4.16 Penilaian Persepsi Konsumen Mengenai Indikator Karyawan Menghargai Setiap Konsumen	125
Tabel 4.17 Penilaian Persepsi Konsumen Mengenai Indikator Karyawan Memahami Kebutuhan Konsumen	126
Tabel 4.18 Rekapitulasi Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan	127
Tabel 4.19 Penilaian Harapan Konsumen Mengenai Indikator Kerapihan Karyawan	129
Tabel 4.20 Penilaian Harapan Konsumen Mengenai Indikator Kenyamanan Ruangan	130
Tabel 4.21 Penilaian Harapan Konsumen Mengenai Indikator Kelengkapan Fasilitas	131
Tabel 4.22 Penilaian Harapan Konsumen Mengenai Indikator Ketepatan Karyawan	131

Tabel 4.23 Penilaian Harapan Konsumen Mengenai Indikator Kecepatan	
Karyawan	132
Tabel 4.24 Penilaian Harapan Konsumen Mengenai Indikator Pelayanan	
yang Terstruktur dan Konsisten	133
Tabel 4.25 Penilaian Harapan Konsumen Mengenai Indikator Kesiediaan	
Membantu Konsumen.....	133
Tabel 4.26 Penilaian Harapan Konsumen Mengenai Indikator	
Kemampuan Merespon Permintaan dan Keluhan Konsumen	134
Tabel 4.27 Penilaian Harapan Konsumen Mengenai Indikator	
Penyampaian Informasi Keterbukaan Koperasi	135
Tabel 4.28 Penilaian Harapan Konsumen Mengenai Indikator Kesopanan	
Karyawan	136
Tabel 4.29 Penilaian Harapan Konsumen Mengenai Indikator Karyawan	
Dapat Dipercaya	136
Tabel 4.30 Penilaian Harapan Konsumen Mengenai Indikator	
Kenyamanan Pada Saat Transaksi	137
Tabel 4.31 Penilaian Harapan Konsumen Mengenai Indikator Keramahan	
Karyawan	138
Tabel 4.32 Penilaian Harapan Konsumen Mengenai Indikator Karyawan	
Menghargai Setiap Konsumen	138
Tabel 4.33 Penilaian Harapan Konsumen Mengenai Indikator Memahami	
Kebutuhan Konsumen.....	139
Tabel 4.34 Rekapitulasi Harapan Konsumen Terhadap Kualitas	
Pelayanan	140
Tabel 4.35 Penilaian Kepuasan Konsumen Mengenai Indikator	
Kesesuaian Harapan.....	142
Tabel 4.36 Penilaian Kepuasan Konsumen Mengenai Indikator Minat	
Berkunjung Kembali.....	143
Tabel 4.37 Penilaian Kepuasan Konsumen Mengenai Indikator	
Ketersediaan Merekomendasikan.....	144

Tabel 4.38 Rekapitulasi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas	
Pelayanan	145
Tabel 4.39 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan	
Metode <i>SERVQUAL</i>	146



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Organisasi Koperasi Sebagai Sistem Sosio-Ekonomi	25
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius	68
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	77
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi yang Disarankan	78
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Konsumen.....	149



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuisisioner	162
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	167
Lampiran 3 Hasil Kuisisioner	169
Lampiran 3 Dokumentasi.....	175

