

PENGARUH DIGITALISASI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Niaga (Toko) Koperasi PRIMKOPKAR Perum
Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten)

Disusun oleh:

ALFATHNUR PRADIPTAVANZA

C1210217

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2025

PENGARUH DIGITALISASI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Niaga (Toko) Koperasi PRIMKOPKAR Perum
Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten)

Disusun oleh:

ALFATHNUR PRADIPTAVANZA

C1210217

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing:

Franklin Kharisma Genta, SE., MM.



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Implementasi Digitalisasi Terhadap Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan

Nama : Alfathnur Pradiptavanza

NIM : C1210217

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan mengesahkan

Pembimbing I



Franklin Kharisma Genta, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Sarjana
Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

**PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN SKRIPSI DAN SUMBER
INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul “Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir laporan akhir skripsi ini.

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

Jatinangor, Juli 2025

Alfathnur Pradiptavanza

IKOPIN
University

RIWAYAT HIDUP



Alfathnur Pradiptavanza lahir di Kabupaten Cirebon, 15 Mei 2003 sebagai anak terakhir dari pasangan Bapak Karma Sulaeman dan Ibu Eti Risnawati. Riwayat Pendidikan yang ditempuh pada tahun 2015 menyelesaikan Pendidikan di SD Negeri 05 Kebon Baru Kota Cirebon, pada tahun 2018 menyelesaikan Pendidikan di Pondok Pesantren Madrasah Tsanawiyah Husnul Khatimah Kab Kuningan, pada tahun 2021 menyelesaikan Pendidikan di Pondok Pesantren Madrasah Aliyah Husnul Khatimah Kab Kuningan. Pada tahun 2021, penulis diterima sebagai mahasiswa program sarjana (S-1) di Program Studi Sarjana Manajemen di IKOPIN University, selama masa kuliah, peneliti aktif dalam beberapa organisasi seperti Badan Eksekutif Mahasiswa pada periode 2023-2024 sebagai Staf Pendidikan. Peneliti juga ikut berpartisipasi dalam Paduan Suara IKOPIN pada tahun 2023-2024.

IKOPIN
University

ABSTRACT

ALFATHNUR PRADIPTAVANZA. 2025. *The Influence of Digitalization Implementation on Member Satisfaction as Customers through Service Quality (A Case Study on the Retail Unit of PRIMKOPKAR Cooperative Perum Perhutani Unit III West Java and Banten), supervised by Franklin Kharisma Genta.*

PRIMKOPKAR Cooperative Perum Perhutani Unit III West Java and Banten is a multipurpose cooperative that manages various business units, one of which is the retail store. In its development, the cooperative has faced a decline in member transactions, which has led to reduced income. This condition is suspected to result from the suboptimal implementation of digitalization, thereby affecting service quality and ultimately member satisfaction.

This study aims to examine: (1) the implementation of digitalization; (2) service quality; (3) member satisfaction; (4) the effect of digitalization on service quality; (5) the effect of digitalization on member satisfaction; (6) the effect of service quality on member satisfaction; and (7) managerial strategies to enhance digitalization and service quality effectiveness.

The research employed a descriptive quantitative approach with an explanatory design using a survey method. Data were collected through interviews, questionnaires, observations, and literature studies, then analyzed with SEM-PLS. The research population consisted of 1,012 cooperative members, with a sample of 100 respondents selected through simple random sampling.

The results show that digitalization implementation significantly influences service quality (original sample 0.771; t-statistic 9.470). Service quality significantly affects member satisfaction (original sample 0.895; t-statistic 27.229). Moreover, service quality serves as a mediating variable that strengthens the effect of digitalization on member satisfaction (original sample 0.690; t-statistic 7.553). Based on these findings, the cooperative is advised to develop a more integrated, accessible, and responsive digital system to continuously improve service quality and ultimately create member satisfaction as customers.

Keywords: Digitalization, Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK

ALFATHNUR PRADIPTAVANZA. 2025. Pengaruh Implementasi Digitalisasi terhadap Kepuasan Anggota sebagai Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Unit Usaha Niaga (Toko) Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten), di bawah bimbingan Franklin Kharisma Genta.

Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten merupakan koperasi multiusaha yang mengelola berbagai unit, salah satunya toko niaga. Dalam perkembangannya, koperasi menghadapi penurunan transaksi anggota yang berdampak pada menurunnya pendapatan. Hal ini diduga karena penerapan digitalisasi belum optimal sehingga memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) bagaimana implementasi digitalisasi; (2) bagaimana kualitas pelayanan; (3) bagaimana kepuasan anggota; (4) pengaruh digitalisasi terhadap kualitas pelayanan; (5) pengaruh digitalisasi terhadap kepuasan; (6) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan; serta (7) upaya manajerial dalam meningkatkan efektivitas digitalisasi dan pelayanan.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan jenis penelitian penjelasan melalui survei. Data diperoleh dari wawancara, kuesioner, observasi, dan studi pustaka, kemudian dianalisis menggunakan SEM-PLS. Populasi penelitian mencakup 1.012 anggota dengan sampel 100 responden melalui teknik pengambilan sampel acak sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (nilai sampel asli 0,771; t-statistic 9,470). Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota (nilai sampel asli 0,895; t-statistic 27,229). Selain itu, kualitas pelayanan terbukti memediasi pengaruh digitalisasi terhadap kepuasan anggota (nilai sampel asli 0,690; t-statistic 7,553). Berdasarkan hasil tersebut, koperasi disarankan mengembangkan sistem digital yang terintegrasi, mudah diakses, dan responsif agar kualitas pelayanan terus meningkat sehingga dapat menciptakan kepuasan anggota sebagai pelanggan.

Kata kunci: *Digitalisasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Implementasi Digitalisasi Terhadap Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan. (Studi Kasus pada Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten)” dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Bisnis pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Koperasi Indonesia.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak pengetahuan, dukungan dan motivasi dari berbagai pihak, mulai dari pengajaran, bimbingan, dan arahan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tulus kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

1. Bapak Franklin Kharisma Genta, SE., MM selaku pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberikan arahan, bimbingan dan saran selama proses penulisan skripsi.
2. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku penelaah konsentrasi dan Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Koperasi Indonesia

yang telah memberikan masukan, saran, arahan dan nasihat untuk penelitian ini.

3. Prof. Dr. H. Sugiyanto, Drs., M.Sc selaku penelaah koperasi yang telah memberikan masukan, saran, arahan dan nasihat untuk penelitian ini.
4. Bapak Dr. Heri Nugraha, Se., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.
5. Seluruh dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan yang bermanfaat, dan seluruh Civitas Akademik Universitas Koperasi Indonesia yang telah membantu kelancaran jalannya kegiatan perkuliahan bagi setiap mahasiswa/i khususnya kepada penulis.
6. Seluruh pengurus dan karyawan di Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten. yang telah membantu dalam pengeumpulan data dan telah meluangkan waktu dalam memberikan informasi kepada penulis.
7. Ayah saya Karma Sulaeman yang telah mengirimkan doa dan memberikan banyak dukungan, motivasi, serta semangat hidup kepada penulis, sehingga penulis dapat menjalani kehidupan dengan baik dan penuh dengan rasa optimisme menatap masa depan yang lebih baik.
8. Ibu saya Eti Risnawati yang telah menjaga dan membimbing saya dengan rasa sabar dan cinta yang tulus, terima kasih telah memberi saya kasih sayang yang hangat dan memberi semangat juang dalam menjalani kehidupan. Sekali lagi terima kasih atas pengorbanan, perjuangan dan doa yang selalu dipanjatkan untuk kebahagiaan anakmu.

9. Ketiga kakak saya Restu, Riska, dan Vera yang selalu memberikan dukungan moral, arahan dan saran bagi penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
10. Paman dan Bibi saya Om Heri dan Bi Yeti yang selalu menemani dan memberikan dukungan dikala susah selama masa perkuliahan, sekaligus menjadi kedua orang tua di tempat perantauan.
11. Muhammad Said Iqbal selaku sahabat penulis, yang telah menemani selama perjalanan skripsi, memberikan dukungan moral, arahan, dan saran yang sangat berarti kepada penulis, menjadi tempat berbagi cerita, tawa, bahkan air mata dalam perjalanan selama perkuliahan.
12. Gabriel Marchio selaku sahabat penulis yang selalu menemani selama dalam perjalanan perkuliahan hingga perjalanan skripsi, berbagi kisah senang, sulit, bahkan sedih, yang selalu menghibur dengan penuh canda dan tawa sehingga perjalanan skripsi tidak terasa begitu berat.
13. Anggota Anak Madam Abah, Chio, Iqbal, Pascal, Ismi, Nesta dan Bibil yang telah menemani penulis dalam menjalankan masa perkuliahan dengan penuh rasa kebersamaan, canda tawa dan kebahagiaan.
14. Anggota 7 Kebahagiaan Iqbal, Chio, Ahmad, Dirham, Irpan, dan Irsyad yang menemani selama dari awal perkuliahan hingga akhir dengan penuh rasa kebersamaan.
15. Kosan Pondok Djati yang telah menjadi tempat berteduh penulis selama menjalani masa perkuliahan

16. BKI Mirasa yang selalu ada ketika penulis membutuhkan makanan dan minuman di sepanjang waktu tanpa memandang halangan yang ada.

17. Kepada teman-teman penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis selama masa perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan oleh penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jatinangor, Agustus 2025

Alfathnur Pradiptavanza

IKOPIN
University

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	18
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	18
1.3.1 Maksud Penelitian	18
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Kegunaan Penelitian.....	20
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	20
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	20
BAB II PENDEKATAN MASALAH, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS, DAN METODE PENELITIAN.....	21
2.1 Pendekatan Masalah, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis	21
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	21
2.1.2 Pendekatan Manajemen.....	39
2.1.3 Implementasi Digitalisasi	44
2.1.4 Kualitas Pelayanan	49
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	50
2.1.6 Hubungan Implementasi Digitalisasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan.....	53
2.1.7 Kerangka Pemikiran	56

2.1.8 Hipotesis	57
2.2 Metode Penelitian.....	58
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan.....	58
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	59
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya	62
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	64
2.2.5 Analisis Data dan Uji Hipotesis	65
2.2.6 Tempat Penelitian.....	75
2.2.7 Jadwal Penelitian	75
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	76
3.1 Keadaan Umum Organisasi	76
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi PRIMKOPKAR	76
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi.....	78
3.2 Keanggotaan Koperasi	85
3.3 Keadaan Usaha dan Permodalan Koperasi.....	86
3.3.1 Manajemen Usaha	86
3.3.2 Unit Usaha Niaga (Toko) Koperasi PRIMKOPKAR.....	88
3.3.3 Permodalan Koperasi.....	91
3.3.1 Manajemen Keuangan Koperasi.....	95
3.3.2 Implementasi Jati Diri Koperasi	105
3.3.3 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	106
3.3.4 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi.....	108
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	110
4.1 Identitas Responden	110
4.2 Implementasi Digitalisasi pada Unit Usaha Niaga (Toko) Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten.....	113
4.3 Kualitas Pelayanan pada Unit Usaha Niaga (Toko) Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten.....	120
4.4 Kepuasan Pelanggan pada Unit Usaha Niaga (Toko) Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten.....	132

4.5 Pengaruh Implementasi Digitalisasi terhadap Kualitas Pelayanan	141
4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	142
4.7 Pengaruh Implementasi Digitalisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan	144
4.8 Upaya Manajerial dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Implementasi Digitalisasi untuk Mendorong Kepuasan Pelanggan	146
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	149
5.1 Simpulan	149
5.2 Saran-Saran	152
DAFTAR PUSTAKA	155
LAMPIRAN.....	158



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Persebaran Anggota Koperasi Berdasarkan Wilayah Kerja Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten Tahun 2024	10
Tabel 1. 2	Perkembangan Transaksi Anggota dan Non-Anggota Unit Usaha Niaga (Toko) Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten.....	12
Tabel 1. 3	Perbandingan Target dan Realisasi Pendapatan Unit Usaha Niaga (Toko) Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2020–2024.....	14
Tabel 2. 2	Operasionalisasi Variabel	60
Tabel 2. 3	Tabel Skala Likert	66
Tabel 2. 4	Kelas Interval Skor Indikator Pada Variabel Digitalisasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan.....	67
Tabel 2. 5	Rekapitulasi Penilaian Digitalisasi	69
Tabel 2. 6	Rekapitulasi Penilaian Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 2. 7	Rekapitulasi Penilaian Kepuasan Pelanggan	70
Tabel 3. 1	Perkembangan Transaksi Unit Usaha Niaga (Toko) Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2020-2024.....	90
Tabel 3. 2	Modal Sendiri Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2020-2024	92
Tabel 3. 3	Modal Pinjaman Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2020-2024	94
Tabel 3. 4	Rasio Likuiditas Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2020-2024	96
Tabel 3. 5	Rasio Solvabilitas Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2020-2024	99
Tabel 3. 6	<i>Return of Asset</i> Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2020-2024	101

Tabel 3. 7	<i>Return of Equity</i> Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2020-2024	103
Tabel 3. 8	Implementasi Definisi Koperasi Pada Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten	106
Tabel 3. 9	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten	107
Tabel 3. 10	Implementasi Nilai yang Mendasari Kegiatan Koperasi Pada Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten	108
Tabel 3. 11	Implementasi Nilai yang Diyakini Anggota Koperasi Pada Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten	109
Tabel 4. 1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	111
Tabel 4. 2	Responden Berdasarkan Rentang Usia	111
Tabel 4. 3	Responden Berdasarkan Pendidikan.....	112
Tabel 4. 4	Responden Berdasarkan Pendapatan.....	112
Tabel 4. 5	Antarmuka (Informasi) yang Intuitif	114
Tabel 4. 6	Kecepatan	115
Tabel 4. 7	Efisien.....	115
Tabel 4. 8	Keandalan.....	116
Tabel 4. 9	Fungsionalitas.....	117
Tabel 4. 10	Kinerja	118
Tabel 4. 11	Rekapitulasi Variabel Implementasi Digitalisasi.....	119
Tabel 4. 12	Kondisi Fisik Lingkungan.....	121
Tabel 4. 13	Kondisi Fisik Pelayanan.....	122
Tabel 4. 14	Keakuratan Dalam Memberikan Layanan	123

Tabel 4. 15	Kompetensi Karyawan	124
Tabel 4. 16	Kecepatan dalam menanggapi permintaan atau keluhan pelanggan.....	125
Tabel 4. 17	Ketepatan dalam Menyampaikan Informasi	126
Tabel 4. 18	Kenyamanan dan Keamanan	127
Tabel 4. 19	Kesopanan Karyawan dalam Melayani.....	128
Tabel 4. 20	Kepedulian Karyawan Terhadap Kebutuhan Pelanggan.....	129
Tabel 4. 21	Karyawan Memberikan Solusi yang Sesuai Atas Kebutuhan Pelanggan.....	130
Tabel 4. 22	Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	131
Tabel 4. 23	Perasaan Puas Setelah Menerima Layanan	133
Tabel 4. 24	Kesesuaian Layanan Dengan Pengalaman Pembelian Sebelumnya.....	134
Tabel 4. 25	Minat Untuk Menggunakan Kembali Layanan Di Masa Mendatang.....	134
Tabel 4. 26	Bersedia Merekomendasikan Toko Kepada Orang Lain	135
Tabel 4. 27	Rekomendasi Dari Orang Sekitar Mempengaruhi Ekspektasi Terhadap Layanan	136
Tabel 4. 28	Kesesuaian Layanan Dengan Informasi Dan Janji Yang Diberikan Oleh Perusahaan.....	137
Tabel 4. 29	Informasi Dan Janji Pesaing.....	138
Tabel 4. 30	Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pelanggan	139
Tabel 4. 32	Hasil Analisis Pengaruh Variabel Implementasi Digitalisasi Terhadap Kualitas Pelayanan	141
Tabel 4. 33	Hasil Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	143
Tabel 4. 34	Hasil Analisis Pengaruh Variabel Implementasi Digitalisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan	144

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pendapatan Unit Usaha Niaga (Toko) Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2020-2024	13
Gambar 2. 1 Organisasi Koperasi Secara Sosio-Ekonomi.....	26
Gambar 2. 2 Struktur Modal Koperasi	36
Gambar 2. 3 Organisasi Koperasi Secara Sosio-Ekonomi.....	56
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi.....	79
Gambar 3. 2 Modal Sendiri Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2020-2024.....	93
Gambar 3. 3 Modal Pinjaman Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2020-2024.....	95
Gambar 3. 4 Perkembangan Rasio Likuiditas	98
Gambar 3. 5 Perkembangan Rasio Solvabilitas.....	100
Gambar 3. 6 Perkembangan <i>Return of Asset</i>.....	102
Gambar 3. 7 Perkembangan <i>Return of Equity</i>	104

IKOPIN
University

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Struktur Organisasi yang Disarankan	158
Lampiran 2	Pedoman Kuesioner.....	159
Lampiran 3	Rekapitulasi Data Kuesioner (Ordinal).....	164
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel.....	165
Lampiran 5	Hasil Pengujian Deskriptif dan Hipotesis	168

