

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi kasus pada Unit Usaha Waserda Primkoppol Resor Kabupaten Sumedang
Jawa Barat)

Disusun oleh:

Yulince Kosay

C1190395

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
2024**

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi kasus pada Unit Usaha Waserda Primkoppol Resor Kabupaten Sumedang
Jawa Barat)

Disusun oleh:

Yulince Kosay

C1190395

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing : Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2024**

PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan**” (Studi kasus pada Unit Usaha Waserda Primkoppol Resor Kabupaten Sumedang Jawa Barat) 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 dibagian akhir laporan akhir skripsi ini.

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

Jatinangor, September 2024

Yulince Kosay C1190395

IKOPIN
University

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI
PELANGGAN
(Studi kasus pada Unit Usaha Waserda
Primkoppol Resor Kabupaten Sumedang
Jawa Barat)

Nama : Yulince Kosay

NIM : C1190395

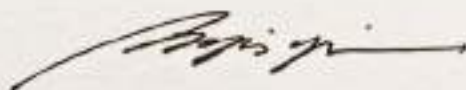
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan Mengesahkan

Pembimbing



Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc

Dekan

Ketua

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi Sarjana Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si



HALAMAN PERSEMBAHAN

“Orang yang berjalan maju dengan menangis sambil menabur benih, pasti pulang dengan sorak-sorai sambil membawa berkas-berkasnya”

(Mazmur 126: 6)

“Usaha Tidak mengkhianati hasil”

Ku persembahkan untuk:

Diri sendiri dan Orang Tua. Bapak Gabriel Kosay dan Ibu Matelda Yarisetouw

IKOPIN
University

RIWAYAT HIDUP



Yulince Kosay, lahir di kota Jayapura Provinsi Papua pada tanggal 15 Juni tahun 2000. Merupakan anak ke 3 (tiga) dari 6 (enam) bersaudara, dari pasangan yang bernama Bapak Gabriel Kosay dan Ibu Matelda Yarisetouw.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh ialah:

1. Tahun 2012 lulus dari Sekolah Dasar Yayasan Pendidikan Persekolahan Khatolik Waonaripi Tiga Raja Timika, Provinsi Papua
2. Tahun 2016 lulus dari Sekolah Menengah Pertama Yayasan Pendidikan Persekolahan Khatolik St. Bernardus Timika, Provinsi Papua
3. Tahun 2019 lulus dari Sekolah Menengah Atas Yayasan Pendidikan Advent Timika, Provinsi Papua
4. Tahun 2019 melanjutkan Pendidikan di Institut Koperasi Indonesia, dan tahun 2022 menjadi Universitas Koperasi Indonesia dengan mengambil konsentrasi Manajemen Bisnis.

ABSTRACT

Yulince Kosay. 2024. *Analysis of Service Quality in Efforts to Increase Member Participation as Customers (Case Study of the Primkoppol Resort Cooperative, Sumedang Regency) under the guidance of Deddy Supriyadi*

The Sumedang Regency Primkoppol Resort Cooperative has 2 business units, namely the savings and loan business unit and the waserda business unit. It has 1,123 members, whose members are all members of the Police at the Sumedang Regency Police. As time goes by, the Sumedang Resort Primkoppol Cooperative needs to pay attention to and develop the quality of service, especially in the Waserda Unit. This is one way to increase member participation as customers.

This research aims to determine the best quality of service provided by the management of the Sumedang Resort Primkoppol Cooperative through member responses as respondents by knowing the quality of good and effective service that can increase member participation, as well as what efforts are being made to increase member participation as unit customers. waserda Primkoppol Cooperative Sumedang Resort.

The results of this research were carried out by testing service quality using a Cartesian diagram, showing that the elements of good and effective service quality are in quadrant I. Quadrant I shows that the service quality of the Sumedang Resort Primkoppol Cooperative waserda unit is important and implemented quite well, which consists of Indicators: facilities used (building), service operational time, and transaction benefits. This means that the service quality of the Sumedang Regency Resort Primkoppol waserda unit has not been implemented well and in accordance with what members expect, so these indicators need to be improved further, so that members continue to participate so that they can increase member participation as customers to achieve the cooperative's goals.

Keywords: Service Quality, Member Participation, and Customers

ABSTRAK

Yulince Kosay. 2024. Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada Koperasi Primkoppol Resor Kabupaten Sumedang) di bawah bimbingan Deddy Supriyadi.

Koperasi Primkoppol Resor Kabupaten Sumedang Memiliki 2 Unit Usaha yaitu unit usaha simpan pinjam dan unit usaha waserda. Memiliki anggota sebanyak 1.123 orang yang mana anggotanya merupakan seluruh anggota Kepolisian pada Polres Kabupaten Sumedang. Seiring perkembangan zaman Koperasi Primkoppol Resor Sumedang perlu memperhatikan dan mengembangkan kualitas pelayanan terutama di Unit Waserda. Hal ini merupakan salah satu cara untuk meningkatkan partisipasi anggota anggota sebagai pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terbaik yang diberikan oleh pengurus Koperasi Primkoppol Resor Sumedang melalui tanggapan anggota sebagai responden dengan mengetahui kualitas pelayanan yang baik dan efektif yang dapat meningkatkan partisipasi anggota, serta upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan unit waserda Koperasi Primkoppol Resor Sumedang.

Hasil Penelitian ini dilakukan dengan uji kualitas pelayanan menggunakan diagram Kartesius, menunjukkan bahwa unsur-unsur kualitas pelayanan yang baik dan efektif berada pada kuadran I. Pada kuadran I menunjukkan kualitas pelayanan unit waserda Koperasi Primkoppol Resor Sumedang penting dan terlaksana dengan cukup baik, yang terdiri dari indikator :sarana yang digunakan (gedung), waktu operasional pelayanan, dan manfaat bertransaksi. Artinya kualitas pelayanan unit waserda Primkoppol Resor Kabupaten Sumedang belum terlaksana dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh anggota sehingga indikator-indikator ini perlu ditingkatkan lagi, agar anggota tetap berpartisipasi sehingga dapat meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan untuk tercapainya tujuan koperasi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota, dan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Allah Yang Mahakuasa yang selalu melimpahkan rahmat, kasih, penyertaan serta perlindungan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang **berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”** (Studi Kasus Pada Unit Usaha Waserda Koperasi Primkoppol Resor Kabupaten Sumedang). Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Koperasi Indonesia.

Terima kasih saya ucapkan dari lubuk hati yang paling dalam untuk kedua orang tua tercinta, Bapak Gabriel Kosay dan Mama Matelda Yarisetouw serta keluarga tersayang yang selalu suport dengan Do’a dan materil yang tidak pernah putus kepada penulis. Terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini semoga dibalas dengan berkat yang melimpah.

Dalam penulisan skripsi ini, banyak kendala dan hambatan akan tetapi dengan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak semua itu bisa teratasi. Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih teriringi dengan Do’a *Bapa Kami* kepada :

1. Bapak Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc selaku pembimbing sekaligus direktur PiBi yang telah meluangkan waktu memberikan arahan, perhatian, dan motivasi dalam penyusunan Skripsi ini.
2. Ibu Hj. Rosti Setiawati, Dra., M.Si Selaku dosen Penelaah Koperasi yang memberikan masukan-masukan dan saran yang bermanfaat bagi penulis.

3. Ibu Fitriana Dewi Sumaryana, SE., MAB Selaku Penelaah Konsentrasi yang telah memberikan masukan dan saran-saran kepada yang bermanfaat bagi penulis.
4. Seluruh keluarga tercinta terutama Bapak, Mama, Om Tua, dan Mama Mey, yang selalu mendoakan saya, memeberi semangat, dan dukungan yang tidak pernah putus.
5. Kepada Kakak dan ade tersayang Kakak Anto, Kakak Ekel, Ade Natalia, Ade Itin dan Ade Kevin, yang telah memberikan kasih sayang dengan caranya masing-masing serta motivasi dan dukungan lahir maupun batin serta Do'a yang tiada henti kepada penulis.
6. Seluruh Staf dan Karyawan PiBi Ikopin yang selalu ada dan siap 24 jam mendampingi serta membantu dalam penyusunan skripsi dan kebutuhan keperluan lainnya.
7. Kepada semua pihak Koperasi Primkoppol Resor Kabupaten Sumedang Jawa Barat yang telah bersedia menjadi Narasumber dan bersedia memberikan data-data yang peneliti butuhkan.
8. Kepada pemberi beasiswa YPMAC (Yayasan Pemberdayaan Masyarakat Amungme dan Kamoro) Terima Kasih karena berkat beasiswa ini saya boleh menempuh pendidikan selama 4 setengah tahun di Universitas Koperasi Indonesia.
9. Kepada Ibu dapur Ibu Iyan, Ibu Dede, dan Ibu Eha yang selalu masak karena selama saya tinggal di asrama tidak pernah merasa kelaparan.

10. Doni Donce Maubak Terima Kasih sudah bersedia membantu dan mendorong serta memberi semangat dalam penyusunan skripsi.
11. Umi Ipeh Maripah Terima Kasih sudah menjadi mama sekaligus teman selama saya menempuh pendidikan di Universitas Ikopin.
12. Kepada Albertina Beanal, Fransiska Kapan, Delila Olivia Wayega, Nisrina, Ribka Yulianti Kogoya, Marlyn Wanggay, Jesika Wandik, Efron Wuka, Efariani Holombau, Jean Makea, Edmund Yemaro, Yuli Tipagau, Maria Epere, teman-teman seangkatan dan ade-ade di asrama semuanya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungan dan doanya.
13. Kepada Kaka Riella Apriardi Terima Kasih selalu setia membantu dalam penulisan Skripsi dan memberikan motivasi, dorongan serta semangat kepada saya.
14. Kepada Kakak Indra Supriyadi Terima Kasih selalu setia membantu dalam proses perkuliahan dan penulisan Skripsi serta memberikan motivasi, dorongan, dan semangat kepada saya.
15. Seluruh Teman-teman Manajemen 2019 dan Konsentrasi Bisnis 2019
16. Seluruh keluarga besar anak-anak papua yang rantau di Bandung

Semoga dengan adanya skripsi ini dapat memberikan manfaat serta wawasan bagi semua pihak yang membacanya dan semoga pihak yang memberikan bantuan, dukungan, dan doa mendapatkan balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Tuhan Memerdekakan Kita Semua.

Jatinangor, September 2024
Yulince Kosay

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.3.1. Maksud Penelitian	9
1.3.2. Tujuan Penelitian	9
1.4. Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1. Aspek Teoretis	10
1.4.2. Aspek Praktis	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	11
2.1. Pendekatan Masalah	11
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian	11
2.1.1.1. Jati Diri Koperasi.....	12
2.1.2. Pendekatan Manajemen Bisnis	21
2.1.3. Pendekatan Kualitas Pelayanan	24
2.1.3.1. Pengertian Pelayanan.....	24
2.1.3.2. Kualitas Pelayanan	26
2.1.3.3. Karakteristik Pelayanan.....	29
2.1.4. Pendekatan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	29
2.1.4.1. Pengertian Partisipasi Anggota.....	29
2.1.4.2. Unsur-unsur Partisipasi Anggota.....	32
2.1.4.3. Indikator Partisipasi Anggota	33
2.2. Metode Penelitian	34

2.2.1. Metode Penelitian Yang Digunakan	34
2.2.2. Data Yang Di Perlukan (Operasionalisasi Variabel)	34
2.2.3. Sumber Data Dan Cara Menentukannya	37
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data	39
2.2.5. Analisis Data.....	39
2.2.6. Tempat/Lokasi Penelitian	48
2.2.7. Jadwal Penelitian	48
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	49
3.1. Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen Koperasi.....	49
3.1.1. Sejarah Terbentuknya Koperasi Primkoppol Resor Sumedang	49
3.1.2. Struktur Organisasi Koperasi Primkoppol Resor Sumedang	50
3.2. Keanggotaan Koperasi.....	58
3.3. Kegiatan Usaha Dan Permodalan Koperasi Primkoppol Resor Sumedang	61
3.3.1. Kegiatan Usaha Koperasi Primkoppol Resor Sumedang	61
3.3.2. Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi Primkoppol Resor Sumedang	61
3.3.2.1. Keadaan Modal Sendiri Koperasi Primkoppol Resor Sumedang.....	62
3.3.2.2. Keadaan Keuangan Koperasi Primkoppol Resor Sumedang.....	63
3.4. Implementasi Jati Diri Koperasi Primkoppol Resor Sumedang	66
3.4.1. Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada Koperasi Primkoppol Resor Sumedang	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1. Identitas Responden.....	71
4.2. Tanggapan dan Harapan Anggota Sebagai Pelanggan Terhadap Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Unit Waserda Koperasi Primkoppol Resor Sumedang.....	75

4.2.1. Tanggapan Anggota Mengenai Kualitas Pelayanan di Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang	75
4.2.1.1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	75
4.2.1.2. <i>Realibility</i> (Kendala)	78
4.2.1.3. <i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap).....	81
4.2.1.4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	84
4.2.1.5. <i>Empathy</i> (Empati).....	87
4.2.2. Harapan Anggota Mengenai Pelaksanaan Kualitas Pelayanan di Unit Waserda Koperasi Primkoppol Resor Sumedang	91
4.3. Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Pada Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang	101
4.3.1. Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	101
4.3.1.1. Frekuensi Pembelian Anggota di Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang.....	102
4.3.1.2. Nilai Pembelian Anggota di setiap bulan pada Koperasi Primkoppol Resor Sumedang	103
4.4. Upaya-Upaya Yang Harus Dilakukan Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang Dalam Memperbaiki Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	104
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	107
5.1. Simpulan.....	107
5.2. Saran - Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Perkembangan Pendapatan Pada Unit Usaha Primkoppol Resor Sumedang.....	4
Tabel 1. 2	Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Primkoppol Resor Sumedang Tahun 2019 sampai 2023.....	5
Tabel 1. 3	Perkembangan Jumlah Anggota Yang Berpartisipasi Pada Unit Usaha Waserda Tahun 2019 sampai 2023.....	6
Tabel 2.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan.....	36
Tabel 2. 2	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 2. 3	Rekapitulasi Tanggapan Anggota Mengenai Kualitas Pelayanan Unit Waserda Koperasi Prompkoppol Resor Sumedang	42
Tabel 2. 4	Kriteria Penilaian	42
Tabel 2. 5	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di Unit Waserda Koperasi Primkoppol Resor Sumedang	44
Tabel 2. 6	Rekapitulasi Tanggapan Anggota Mengenai Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang	46
Tabel 3. 1	Perkembangan Jumlah Anggota Primkoppol Resor Sumedang .	60
Tabel 3. 2	Modal Sendiri Koperasi Primkoppol Resor Sumedang.....	62
Tabel 3. 3	Standar Pengukuran Rasio Keuangan Koperasi	63
Tabel 3.4	Penilaian Implementasi Nilai Nilai Pada Koperasi Primkoppol Resor Sumedang.....	67
Tabel 3. 5	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Primkoppol Resor Sumedang	69
Tabel 4. 1	Profil Anggota Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4. 2	Profil Anggota Responden Berdasarkan Umur	72
Tabel 4. 3	Profil Anggota Responden Berdasarkan Pangkat.....	72
Tabel 4. 4	Pendapatan Unit Waserda Koperasi Primkoppol Resor Sumedang	73

Tabel 4. 5	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Interior (Gedung) yang digunakan Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang.....	76
Tabel 4. 6	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Peralatan Yang digunakan Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang	77
Tabel 4. 7	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Teknologi Yang Digunakan Unit Waserda Koperasi Primkoppol Resor Sumedang.....	78
Tabel 4. 8	Tanggapan Responden Terhadap Pengetahuan Karyawan Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang	79
Tabel 4.9	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Pelayanan Karyawan Unit Waserda Koperasi Primkoppol Resor Sumedang	80
Tabel 4. 10	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Waktu oprasional pelayanan Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang	81
Tabel 4. 11	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Barang Di Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang	81
Tabel 4. 12	Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan Karyawan Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang	82
Tabel 4. 13	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Informasi Di Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang	83
Tabel 4. 14	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang	84
Tabel 4. 15	Tanggapan Terhadap Kesopanan Karyawan Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang	85
Tabel 4. 16	Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Koperasi Primkoppol Resor Sumedang	86
Tabel 4.17	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kesabaran Karyawan Dalam Pelayanan Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang.....	87
Tabel 4. 18	Hasil Tanggapan Responden Tehadap Ketelitian Karyawan Dalam Pelayanan Di Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang.....	88
Tabel 4. 19	Hasil Tanggapan Responden Tehadap Membangun Minat Anggota Unit Waserda Koperasi Primkoppol Resor Sumedang.....	89

Tabel 4. 20	Rekapitulasi Tanggapan Anggota Mengenai Kualitas Pelayanan Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang	90
Tabel 4. 21	Harapan Anggota Mengenai Sarana (Gedung) Yang Digunakan	91
Tabel 4. 22	Harapan Anggota Mengenai Peralatan Yang Digunakan	92
Tabel 4. 23	Harapan Anggota Mengenai Teknologi.....	92
Tabel 4. 24	Harapan Anggota Mengenai Pengetahuan Karyawan	93
Tabel 4. 25	Harapan Anggota Mengenai Kemudahan Pelayanan	93
Tabel 4. 26	Harapan Anggota Mengenai Waktu Operasional Pelayanan.....	94
Tabel 4. 27	Harapan Anggota Mengenai Kesesuaian Barang	95
Tabel 4. 28	Harapan Anggota Mengenai Kecepatan Pelayanan.....	95
Tabel 4. 29	Harapan Anggota Mengenai Kejelasan Informasi.....	96
Tabel 4. 30	Harapan Anggota Mengenai Kenyamanan	97
Tabel 4. 31	Harapan Anggota Mengenai Kesopanan	97
Tabel 4. 32	Harapan Anggota Mengenai Kepercayaan	98
Tabel 4. 33	Harapan Anggota Mengenai Kesabaran Dalam Pelayanan	99
Tabel 4. 34	Harapan Anggota Mengenai Ketelitian Dalam Pelayanan	99
Tabel 4. 35	Harapan Anggota Mengenai Membangun Minat Anggota.....	100
Tabel 4.36	Rekapitulasi Akumulasi Harapan Anggota Mengenai Kualitas Pelayanan.....	101
Tabel 4. 37	Tanggapan Responden Terhadap Frekuensi Pembelian Anggota di Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang	102
Tabel 4. 38	Tanggapan Responden Terhadap Nilai Pembelian Anggota Disetiap kali Transaksi.....	103
Tabel 4. 39	Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota Di Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Diagram Kartesius	46
Gambar 3. 1	Struktur Organisasi	51
Gambar 4. 1	Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Unit Waserda Primkoppol Resor Sumedang	105



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Anggota yang disarankan.....	112
Lampiran 2 Data Hasil Statistika.....	113
Lampiran 3 Rekapitulasi Harapan Anggota Mengenai Kualitas Pelayanan.....	114
Lampiran 4 Dokumen-dokumen yang digunakan	115
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	115

