

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA

(Studi Kasus Pada USP KSU Tandang Sari)

Disusun Oleh:

Diki

C1210025

Dosen Pembimbing:

Dr. Trida Gunadi, SE.,MSi

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi

(Manajemen Bisnis)



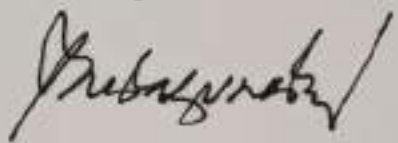
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
TAHUN 2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya
Meningkatkan Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan
Nama : Diki
Nomor Pokok : C1210025
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S-1 Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan Mengesahkan

Pembimbing



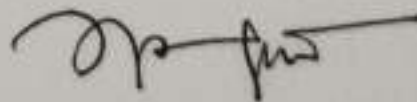
Dr. Trida Gunadi, SE., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S-1 Manajemen



Dr. Heri Nugraha., S.E., M.Si



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

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

"Saya menyatakan bahwa skripsi berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dan hubungannya terhadap Kepuasan Anggota” merupakan hasil karya saya sendiri yang disusun dengan bimbingan dosen pembimbing, dan belum pernah diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Setiap sumber informasi yang digunakan, baik yang telah diterbitkan maupun belum, milik penulis lain, telah dicantumkan secara jelas dalam isi tulisan serta tercantum dalam daftar pustaka pada bagian akhir laporan skripsi ini."Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Koperasi Indonesia.

Sumedang, Agustus 2025

Penulis

Diki

RIWAYAT HIDUP

Diki, lahir di Sumedang, Jawa Barat pada tanggal 22 April 2003. Penulis merupakan putra kedua dari dua bersaudara. Penulis merupakan putra dari pasangan Bapa Amin sutisna dan Dede tarlina, mempunyai kakak bernama Neni suryati adapun jenjang pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis, yaitu sebagai berikut:

1. Tahun 2015 menyelesaikan pendidikan di SD Negeri Cileutik
2. Tahun 2018 menyelesaikan pendidikan di SMP Negeri 1 Pamulihan
3. Tahun 2021 menyelesaikan pendidikan di SMK Perkasa 2 Cimanggung

Pada tahun 2021, penulis tercatat sebagai Mahasiswa di Universitas Koperasi Indonesia, Jatinangor. Program Studi S1 Manajemen Konsentrasi Manajemen Bisnis. Selama masa perkuliahan, penulis aktif berorganisasi internal kampus yaitu:

1. Entrepreneur Business Center 2021-2024
2. Dewan Perwakilan Mahasiswa 2021-2022

ABSTRACT

Diki. 2025. analyze service quality in efforts to improve member satisfaction at the Savings and Loans Unit of KSU Tandanghari, supervised by Trida Gunadi.

This research aims to analyze service quality in efforts to improve member satisfaction at the Savings and Loans Unit of KSU Tandanghari USP. The background of this study is based on the importance of optimal service in increasing member satisfaction, considering that cooperative members are not only owners but also users of cooperative services. This research used a descriptive quantitative method with 43 cooperative members as respondents, selected using purposive sampling techniques.

The research instrument was a questionnaire based on five dimensions of service quality: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The data analysis technique used descriptive analysis and the conformity level between expectations and reality.

The results showed that, in general, the service quality provided by the Savings and Loans Unit of KSU Tandanghari USP was in the satisfied category, as most indicators received high scores in the “satisfied” and “very satisfied” categories. However, several indicators had low conformity levels and require more attention, such as the suitability of loan amounts (58.1%), interest rates (51.4%), and attention to criticism and suggestions (52.7%). These findings indicate that although members are already satisfied, there is still room for improvement to optimize services and further increase member satisfaction.

Keywords: Service Quality, Member Satisfaction, Cooperative

ABSTRAK

Diki. 2025. Analisis Kualitas Pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota di USP KSU Tandangsari, dibawah bimbingan Trida Gunadi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam Upaya meningkatkan kepuasan anggota pada Unit Simpan Pinjam KSU Tandangsari USP. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya pelayanan yang optimal dalam meningkatkan kepuasan anggota koperasi, mengingat anggota bukan hanya sebagai pemilik tetapi juga sebagai pengguna layanan koperasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, dengan jumlah responden sebanyak 43 orang anggota koperasi yang diambil melalui teknik purposive sampling.

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan indikator yang mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Simpan Pinjam KSU Tandangsari USP sudah berada dalam kategori **puas**, yang terlihat dari sebagian besar indikator memperoleh skor tinggi pada kategori “puas” dan “sangat puas”. Namun, masih terdapat beberapa indikator yang memiliki tingkat kesesuaian rendah dan perlu mendapat perhatian lebih lanjut, yaitu kesesuaian besaran pinjaman (58,1%), tingkat bunga (51,4%), dan perhatian terhadap kritik serta saran (52,7%). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun anggota sudah merasa puas, namun terdapat ruang perbaikan agar pelayanan menjadi lebih optimal dan kepuasan anggota dapat meningkat.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, Koperasi*

Selain itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya atas bantuan dari pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan ini. Ucapan tersebut penulis ucapkan kepada:

1. Yang terhormat, Ibu Drs. H. Shofwan Azhar Sholihin, M.Sc selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis.
2. Yang terhormat, Bapak Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis.
3. Yang terhormat, Bapak Prof. Ir. Agus Pakpahan, M.S., Ph.D selaku rektor Universitas Koperasi Indonesia.
4. Yang terhormat, Bapak Dr. Heri Nugraha., SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.
5. Yang terhormat, Bapak Dr. Ami Purnamawati Dra., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Koperasi Indonesia.
6. Yang terhormat, Bapak Dr. H. Indra Fahmi, Ir., MSi, selaku dosen Pembina Organisasi EBC yang telah memberikan Motivasi arahan dan saran kepada penulis selama masa perkuliahan khususnya selama masa saya menjabat ketua umum di organisasi tersebut.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan pembelajaran kepada penulis selama kegiatan perkuliahan.
8. Bapak dan Ibu staff sekretariat Program Studi Manajemen yang telah memberikan pelayanan selama penulis menempuh proses perkuliahan hingga selesai.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis diberikan kesehatan dan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Hubungannya terhadap Kepuasan Anggota”.

Skripsi ini disusun sebagai bagian dari persyaratan untuk mengikuti sidang akhir dalam upaya memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Koperasi Indonesia. Shalawat dan salam tak henti-hentinya penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, para pengikutnya, serta seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Pada proses penulisan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Trida Gunadi., SE., M.Si selaku dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu serta memberikan bimbingan dan arahan sampai terselesaikannya skripsi ini.

Secara khusus penulis ucapkan terimakasih juga kepada kedua orang tua, Ibu Dede Tarlina dan Bapak Amin Sutisna, yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materil serta telah banyak memberi do’a dan pengarahan kepada penulis, serta kakak-kakak Neni suryati dan Ismail Saleh yang selalu memberi dukungan, do’a dan motivasi serta Jelita hanum giyanti Suwandi yang telah memberikan dukungan penuh doa dan kasih sayang serta menemani saya dikala susah dan senang selama saya berkuliah.

9. Yang terhormat, Ibu dan seluruh staff Koperasi Tandangsari yang telah bersedia menerima dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian dan kesediaannya memberikan informasi, data-data yang dibutuhkan.
10. Sahabat saya M Nizar Febriansyah, Risma Puspita, Ilham Asidiqi, Kiki Lesmana, Andi Iman A, Adriansyah dan Teman saya di kelas Manajemen 21 A yang selalu memberi dukungan, do'a dan motivasi, selalu membantu dalam keadaan apapun, serta selalu menemani dikala susah maupun senang.
11. Ilham Ruhyani M beserta sahabat-sahabat saya di DPM yang telah menemani masa masa maba dan organisasi saya diakala susah maupun senang.
12. Seluruh teman-teman angkatan 2021 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih telah berjuang sama-sama selama masa perkuliahan.
13. Rian M Iqbal, M.Isra, Egi setiawan, Yaldi Rahmadi, dan seluruh teman-teman Kakak-kakak dan adik-adik Entrepreneurer Business Center yang telah memberikan support serta pembelajaran yang berharga untuk pembentukan mental dan karakter saya sehingga menjadi seperti ini.
14. Dewan Perwakilan Mahasiswa yang telah memberikan ruang pembelajaran dan pembentukan karakter, mental serta *critical thinking* yang berharga untuk hidup saya kedepanya.
15. Serta semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam menyelesaikan skripsi ini terimakasih atas semua dukungan, semangat yang sangat berarti bagi penulis.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas semua kebaikan-kebaikan yang mereka berikan kepada penulis. Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis menyadari sepenuhnya atas keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulisan skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan belum sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat berharga bagi penulis.

Sumedang, Juli 2025

Penulis

Diki

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	14
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	15
1.3.1 Maksud Penelitian.....	15
1.3.2 Tujuan Penelitian	15
1.4 Kegunaan Penelitian	16
1.4.1 Kegunaan Teoritis	16
1.4.2 Kegunaan Praktis	16
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	17
2.1 Pendekatan Masalah.....	17
2.1.1 Pendekatan Masalah.....	17
2.1.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	17
2.1.1.2 Nilai-Nilai Koperasi	19
2.1.1.3 Prinsip-Prinsip Koperasi	21
2.1.1.4 Tujuan Koperasi	23
2.1.1.5 Fungsi dan Peranan Koperasi	23
2.1.1.6 Partisipasi Anggota	24
2.1.1.7 Bentuk Partisipasi Anggota.....	24
2.1.1.8 Koperasi Sebagai Sistem Sosio Ekonomi	26
2.1.1.9 Bentuk Koperasi dan Jenis Koperasi.....	27
2.1.1.2 Pendekatan Koperasi Simpan Pinjam	30
2.1.1.3 Pendekatan Manajemen Bisnis.....	33

2.1.1.4 Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	38
2.1.1.5 Pendekatan Kepuasan.....	43
2.2 Metode Penelitian.....	49
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	49
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	50
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data.....	53
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	54
2.2.5. Analisis Data	56
2.2.6 Tempat Penelitian.....	65
2.2.7 Jadwal Penelitian.....	65
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	66
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	66
3.2 Keanggotaan Koperasi	82
3.3 Permodalan Koperasi	84
3.4 Kegiatan Usaha KSU Tandangsari Sumedang.....	85
3.5 Keadaan Keuangan KSU Tandangsari Sumedang.....	92
3.6 Implementasi Jati Diri Koperasi Pada KSU Tandangsari Sumedang	95
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	104
4.1 Identitas Responden dan Informan USP KSU Tandangsari.....	104
4.2 Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Pelayanan yang Diberikan USP KSU Tandangsari.....	105
4.2.1 Keandalan (<i>Reliability</i>)	105
4.2.2 Ketanggapan(<i>Responsivness</i>).....	114
4.2.3 Jaminan (<i>Assurance</i>)	118
4.2.4 Empati (<i>Emphaty</i>)	121
4.2.5 Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	129
4.3 Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) dengan Kepuasan Anggota.....	136
4.4 Upaya yang harus dilaksanakan untuk meningkatkan Kepuasan Anggota melalui peningkatan Kualitas pelayanan pada USP KSU Tandangsari	154
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	157
5.1 Simpulan.....	157
5.2 Saran-Saran	158

DAFTAR PUSTAKA.....	160
LAMPIRAN.....	162

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Anggota dan Peminjam USP Tandang Sari	9
Tabel 1. 2 Jumlah Anggota dan Penyimpan Produk simpanan USP Tandang Sari pada Tahun 2020-2024.....	10
Tabel 1. 3 Jumlah Piutang dan NPL USP Tandang Sari	11
Tabel 1. 4 Jumlah Penyaluran Pinjaman USP Tandang Sari	12
Tabel 1. 5 Pendapatan dan SHU bersih Koperasi Tandang Sari USP	13
Tabel 2. 1 Operasional Variabel	52
Tabel 2. 2 Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan (Service Quality) Divisi USP Koperasi Produsen Tandang Sari.....	57
Tabel 3. 1 Perkembangan Anggota KSU Tandang Sari Tahun 2020-2024.....	82
Tabel 3. 2 Perkembangan Anggota USP KSU Tandang Sari Tahun 2020-2024 ...	83
Tabel 3. 3 Perkembangan Permodalan KSU Tandang Sari	85
Tabel 3. 4 Jenis Produk Simpanan Dan Pinjaman pada KSU Tandang Sari	86
Tabel 3. 5 Perkembangan Saldo SIMPKOPKA Dan Penyaluran Pinjaman Pada KSU Tandang Sari Tahun 2020-2024	87
Tabel 3. 6 Perkembangan Pembelian Susu Segar KSU Tandang Sari Tahun Tahun 2020-2024	88
Tabel 3. 7 Perkembangan Pembelian Susu Segar KSU Tandang Sari Tahun Tahun 2020-2024	89
Tabel 3. 8 Perkembangan Jumlah Produksi Pakan Ternak KSU Tandang Sari Tahun 2020-2024	90
Tabel 3. 9 Perkembangan Jumlah Penjualan Pakan Ternak KSU Tandang Sari Tahun 2019-2023	90
Tabel 3. 10 Perkembangan Populasi Sapi Milik KSU Tandang Sari Tahun 2020-2024.....	91
Tabel 3. 11 Kondisi Rasio Lancar KSU Tandang Sari Tahun 2020-2024	93
Tabel 3. 12 Kondisi Rasio Solvabilitas KSU Tandang Sari 2020-2024.....	94
Tabel 3. 13 Kondisi Rasio Rentabilitas Atas Modal Sendiri KSU Tandang Sari 2020-2024.....	95
Tabel 3. 14 Implementasi Indikator-Indikator Definisi Koperasi Pada KSU Tandang Sari	98
Tabel 3. 15 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada KSU Tandang Sari.....	100
Tabel 3. 16 Implementasi Nilai-nilai Koperasi KSU Tandang Sari	103
Tabel 4. 1 Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Biaya Administrasi	
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Biaya Administrasi	106
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Persyaratan Pinjaman	107
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Persyaratan Pinjaman.....	108
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Waktu Pencairan.....	109
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Waktu Pencairan	110

Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Kesesuaian Besaran Pinjaman.....	111
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Kesesuaian Besaran Pinjaman.....	112
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Tingkat Bunga	113
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Tingkat Bunga Pinjaman.....	114
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Penanganan Keluhan	115
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Penanganan Keluhan	115
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Kecepatan Memberikan Informasi	116
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Kecepatan Memberikan Informasi.....	117
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Kejujuran Karyawan	118
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Kejujuran Karyawan	119
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Pengetahuan Terkait Produk	120
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Pengetahuan Terkait Produk.....	121
Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Pemahaman akan Kebutuhan Anggota	122
Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Pemahaman akan Kebutuhan Anggota.....	123
Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Perhatian terhadap Kritik dan Saran.....	124
Tabel 4. 22 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Perhatian terhadap Kritik dan Saran.....	125
Tabel 4. 23 Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Keramahan, Kesopanan	126
Tabel 4. 24 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Keramahan, Kesopanan	126
Tabel 4. 25 Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Kecepatan Transaksi	127
Tabel 4. 26 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Kecepatan Transaksi	128
Tabel 4. 27 Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Kebersihan Fasilitas-fasilitas Seperti (Ruangan Tunggu dan Toilet)	129
Tabel 4. 28 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Kebersihan dan Kenyamanan Fasilitas-fasilitas Seperti (Ruang Tunggu dan Toilet)	130
Tabel 4. 29 Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Kerapian Penampilan Karyawan	131

Tabel 4. 30 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Kerapihan Penampilan Karyawan	132
Tabel 4. 31 Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Kemudahan Akses Tempat Parkir.....	133
Tabel 4. 32 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Kemudahan Akses Tempat Parkir	134
Tabel 4. 33 Rekapitulasi Skor Tingkat Pelaksanaan dan Tingkat Kepentingan Anggota Atas Pelayanan Divisi USP Koperasi Produsen Tandangsari	135
Tabel 4. 34 Tingkat Kesesuaian Antara Harapan dan Kenyataan.....	137
Tabel 4. 35 Rekapitulasi Tingkat Pelaksanaan dan Tingkat Kepentingan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Rangking dan Nilai Tengah (Median)	139
Tabel 4. 42 Indikator 1 Frekuensi Anggota Menyampaikan Pengalaman Positif Tentang Koperasi	143
Tabel 4. 43 Indikator 2 Kecenderungan Anggota Memberikan Rekomendasi Kepada Orang Lain	144
Tabel 4. 44 Deskripsi Mengenai Sub Variabel Mulut Ke Mulut	144
Tabel 4. 45 Indikator 1 Tingkat Ketidakminatan Anggota Terhadap Penawaran dari Koperasi Pesaing.....	145
Tabel 4. 46 Indikator 2 Persepsi Anggota Koperasi Pilihan Terbaik.....	146
Tabel 4. 47 Deskripsi Mengenai Sub Variabel Kurangnya Minat Terhadap Kompetitor	147
Tabel 4. 48 Indikator 1 Kesiediaan Anggota Untuk Tetap Menggunakan Layanan	148
Tabel 4. 49 Indikator 2 Toleransi Anggota Terhadap Biaya yang Dikenakan Selama Layanan dianggap Memuaskan.....	149
Tabel 4. 50 Deskripsi Mengenai Sub Variabel Tidak Sensitive Terhadap Harga	150
Tabel 4. 51 Indikator Partisipasi Anggota dalam Memberikan Saran atau Masukan Terhadap Layanan Koperasi	151
Tabel 4. 52 Deskripsi Mengenai Sub Variabel Bersedia Memberikan Saran.....	151
Tabel 4. 53 Indikator Kesiediaan Anggota Memberikan Tanggapan atau Umpan Balik Terhadap Layanan Koperasi.....	152

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KSU Tandangsari Sumedang.....	71
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi USP KSU Tandangsari Sumedang.....	72
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Hubungan Antara Tingkat Pelaksanaan dan Tingkat Kepentingan Anggota Terhadap Pelayanan.....	140

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Kuisoner Anggota.....	162
Lampiran. 2 Jawaban Kuisoner Anggota	165
Lampiran. 3 Dokumentasi.....	166