

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI
PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Koperasi KSU BUDI DAYA, Buah Batu, Bandung)

Disusun Oleh :

Nesta Ayala Ba'billah

C1210194

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

TAHUN 2025

ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Koperasi KSU BUDI DAYA, Buah Batu, Bandung)

Disusun Oleh :

Nesta Ayala Ba'billah

C1210194

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia

Dosen Pembimbing :

Dr. H. Gijanto Purbo Suseno., M.Sc



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

TAHUN 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya
Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan

Nama : Nesta Ayala Ba'bilah

NRP : C1210194

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing

Dr. H. Gijanto Purbo Suseno., M.Sc

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dr. Ami Purnamawati, M.Si

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

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan Skripsi dengan judul “**Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan**” 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 laporan skripsi ini.

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

Jatinangor, Juli 2024

Nesta Ayala Ba’bilah

RIWAYAT HIDUP



Nesta Ayala Ba'billah, Penulis lahir di Bandung pada tanggal 30 April 2002, sebagai anak pertama dari Bapak Iing Paridudin dan Ibu Iyam Mariam. Penulis menempuh pendidikan formal di mulai dari Sekolah Dasar Negeri Nagrog lulus pada tahun 2014. Pada tahun 2017 lulus dari sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Nagreg. Pada tahun 2020 lulus dari Sekolah Menengah Atas Negri 1 Nagreg. Pada tahun 2021 melanjutkan Pendidikan ke Perguruan Tinggi ke jenjang Pendidikan S1 pada Program Studi Manajemen dengan Kosentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia di Institut Manajemen Koperasi Indonesia, yang pada tahun 2022 berubah menjadi Universitas Koperasi Indonesia di Jatinangor, Jawa Barat.

Selama menjadi mahasiswa peneliti aktif pada pada Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) *Entrepreneur Bussines Center* (EBC) periode 2023-2024 Divisi *Organitation Development* (OD). Peneliti juga bergabung dengan Lembaga Kegiatan Mahasiswa (LKM) Himpunan Mahasiswa Manajemen pada periode 2023-2024 Departemen MEDKOMINFO sebagai Kepala Bidang Media Informasi. Dan peneliti bergabung pada Komunitas *Member Activity Center* (MAC) KKB IKOPIN yang berada di bawah naungan KKB IKOPIN pada periode 2023-2024.

ABSTRACT

NESTA AYALA BA'BILLAH. 2025. *Analysis of Employee Performance in Efforts to Increase Member Participation as Customers. A Case Study at the KSU BUDI DAYA Cooperative, Buah Batu, Bandung City, West Java, under the supervision of H. Gijanto Purbo Suseno.*

KSU BUDI DAYA Cooperative is a multi-purpose cooperative operating in savings and loan services as well as a retail unit, aiming to improve members' economic welfare through quality services. However, in recent years, member participation as customers has declined, both in shopping and loan activities.

This study aims to analyze employee performance in delivering services and its impact on increasing member participation as cooperative customers. The focus includes key performance indicators such as responsiveness, reliability, assurance, empathy, and service tangibles. The research is expected to offer strategic input for improving the cooperative's service system.

The method used is a descriptive quantitative approach, with data collected through observation, interviews, and questionnaires. A total of 67 active cooperative members were sampled using the Slovin formula from a population of 207. The results show that employee performance is in the fair category but not yet optimal, and directly influences the decline in member participation. Therefore, the cooperative needs to enhance service quality through HR training, improved communication, and regular performance evaluations.

Keywords: Employee Performance, Member Participation, Cooperative, Service, Human Resources

IKOPIN
University

ABSTRAK

NESTA AYALA BA'BILLAH.2025. Analisis Kinerja Karyawan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan. Studi Kasus pada Koperasi KSU BUDI DAYA, Buah Batu, Kota Bandung, Jawa Barat, di bawah bimbingan H. Gijanto Purbo Suseno.

Koperasi KSU BUDI DAYA merupakan koperasi serba usaha yang bergerak di bidang simpan pinjam dan unit toko, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi anggota melalui pelayanan yang berkualitas. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, partisipasi anggota sebagai pelanggan mengalami penurunan, baik dalam aktivitas belanja maupun pinjaman. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan serta pengaruhnya terhadap peningkatan partisipasi anggota sebagai pelanggan koperasi. Fokus penelitian meliputi indikator kinerja karyawan seperti daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan strategis dalam perbaikan sistem pelayanan anggota di koperasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Sampel diambil dari 67 anggota koperasi aktif menggunakan rumus Slovin dari total 207 anggota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan berada pada kategori cukup baik namun belum optimal, dan terdapat pengaruh langsung terhadap menurunnya partisipasi anggota. Oleh karena itu, koperasi perlu meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan SDM, peningkatan komunikasi, serta sistem evaluasi pelayanan secara berkala.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Partisipasi Anggota, Koperasi, Pelayanan, SDM

IKOPIN
University

KATA PENGANTAR

Bismiillahirrahmanirrahim,

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi guna melengkapi persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia dengan judul “Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan” pada Koperasi KSU BUDI DAYA, Buah Batu, Bandung.

Sepenuhnya penulis menyadari terdapat banyak kekurangan serta kelemahan yang melekat pada diri penulis. Namun, dengan keterbatasan dan kekurangan ini pada akhirnya bisa menyelesaikan penelitian ini. Laporan penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini.

Oleh karena itu dengan ketulusan hati, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan hormat kepada:

1. Dr. H. Gijanto Purbo Suseno., M.Sc selaku pembimbing skripsi yang sangat saya banggakan yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan arahan, bimbingan serta memberikan semangat serta saran yang terbaik selama proses penulisan skripsi.
2. Ibu Dr. Hj. Rima Elya Dasuki, SE., M.Sc selaku penelaah koperasi yang telah memberikan masukan, saran, arahan dan nasihat yang terbaik untuk penelitian ini.

3. Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si selaku penelaah koperasi yang telah memberikan masukan, saran, arahan dan nasihat yang terbaik untuk penelitian ini.
4. Yang terhormat, Bapak Prof. Agus Pakpahan, Ph.D selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia (Ikopin University).
5. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Koperiasi Indonesia.
6. Seluruh dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan yang bermanfaat, serta seluruh Civitas Akademik Universitas Koperasi Indonesia yang telah membantu kelancaran jalannya kegiatan perkuliahan bagi setiap mahasiswa/i khususnya kepada penulis.
7. Seluruh pengurus dan karyawan di Koperasi KSU BUDI DAYA Buah Batu, Bandung yang telah membantu dalam pengumpulan data dan telah meluangkan waktu dalam memberikan informasi kepada penulis.
8. Kepada yang teristimewa dua orang yang sangat berarti dan berharga di dalam hidup penulis. cinta pertamaku Ayahanda Iing Paridudin dan Pintu Surgaku Ibunda Iyam Mariam, Terimakasih atas segala pengorbanan tulus kasih yang diberikan. Mereka memang tidak sempat merasakan pendidikan di bangku perkuliahan. Namun, mereka mampu senan tiasa memberikan pendidikan yang terbaik bagi penulis, mereka yang tak pernah benar-benar hidup untuk dirinya sendiri, yang selalu mengorbankan segalanya juga mengubur harapan dan mimpinya demi menghidupkan harapan dan mimpi anaknya, yang selalu mengusahkan segalanya untuk penulis, tak kenal lelah dalam mendoakan di setiap sujudnya agar penulis menjadi anak yang sukses serta memberikan

perhatian dan dukungannya sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Mereka merupakan alasan penulis bisa bertahan sampai di titik ini, sekali lagi penulis mengucapkan terimakasih atas segala hal yang bapak dan mama berikan yang tak terhitung jumlahnya. Semoga bapak dan mama sehat, panjang umur dan bahagia selalu di dalam lindungan Allah Swt.

9. Kepada adik tercinta Hazard Abdul Bilal yang menjadi alasan kedua bagi penulis untuk bertahan sampai saat ini, terimakasih telah menjadi adik yang luar biasa hebatnya dan menjadi adik yang paling terbaik yang tak pernah menuntut penulis dalam hal apapun serta terimakasih atas dukungannya. Tidak lupa kepada Oom Romlah dan Iri Supriadi mereka adalah nenek dan kakek penulis yang sudah ikut serta mengurus dan menyayangi penulis sedari waktu kecil hingga saat ini dan selalu memberikan dukungan, doa serta selalu memberikan apapun yang terbaik untuk penulis, yang senan tiasa mengiringi setiap langkah demi langkah penulis dalam menempuh pendidikan. Kemudian penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada Erna Herlina dan Udin Samsudin selaku saudara penulis yang telah mendukung penulis dalam hal apapun termasuk memberikan dukungan untuk penulis dalam menempuh pendidikan, yang selalu mengasahi dan menyayangi penulis sepenuh hati. Sekali lagi penulis mengucapkan terimakasih untuk keluarga yang sangat hebat yang telah mendukung dan mendoakan penulis untuk mewujudkan harapan, mimpi, dan apa yang di cita-citakan oleh penulis.
10. Ghina Lutfi, yang merupakan sahabat terbaik bagi penulis. yang membantu dan menemani penulis dalam masa-masa sulit, juga memberikan semangat yang luar

biasa yang selalu mendukung dan meyakinkan penulis disaat penulis hampir menyerah dan hampir tidak mempunyai harapan untuk menyelesaikan proses dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih karena sudah kebersamaan dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama berada di perkuliahan ini. Alvina Sandy Mutiara Billah merupakan sahabat terbaik bagi penulis, beliau tidak hanya merupakan teman satu kampus dan satu kosan akan tetapi beliau merupakan sahabat yang selalu ada bagi penulis dan menemani penulis disaat-saat masa perkuliahan hingga saat masa penulisan skripsi ini, terimakasih selalu memberikan semangat dan kebahagiaan-kebahagiaan sederhana yang membuat penulis selalu tertawa lepas disaat keadaan sedang sulit dan hampir ingin menyerah.

11. Teman-teman penulis yang mewarnai masa-masa perkuliahan, khususnya Dervin, Said Iqbal, Alfath, Chio, Syifa Adawiyah, Annisa, Fauzi Majid, Pascal, Adinda Noera, Silda, serta teman-teman dari senior *Member Activity Center* yang namanya tidak bisa di sebutkan satu persatu mereka yang telah mengajak dan memberikan penulis banyak pengalaman serta banyak melakukan hal baru dan menghibur penulis ketika penulis jenuh di sela-sela kegiatannya, terimakasih telah mewarnai masa masa perkuliahan dengan penuh suka cita.
12. Kelompok 12 Praktik Lapang yang terdiri dari Fahri Husnu, Julianti Mulyana, Putri Kinkin, Mega Puji, Muhammad Taufiq, Ghina Lutfu, terimakasih telah menjadi keluarga selama di Desa Sundamekar hingga saat ini yang masih saling memberikan dukungan.

13. Teman-teman Kelas Manajemen E Angkatan 2021 dan teman-teman Kelas Manajemen Sumber Daya Manusia Angkatan 2021, terimakasih telah menjadi lingkungan yang nyaman dan mendukung selama perkuliahan, khususnya kepada Yuliani, Riyya, Annisya, Nurul, dan Almarhumah Dede Herlina.
14. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Manajemen dan Teman-teman *Entrepreneur Bussines Club*, khususnya Ismi, Elisa terimakasih telah memberikan penulis kesempatan untuk bisa berkembang bersama dalam Lembaga Kegiatan Mahasiswa dan Unit Kegiatan Mahasiswa yang ada di Universitas Koperasi Indonesia.
15. Rekan-rekan yang sudah lebih lama kebersamai penulis Resha E, Gefira Na, Meisya Nm, Salamah Ra, Emma Sulastri, Neti F, Chintia Ca, Syara dan Tompleng Team terimakasih telah membantu penulis di saat-saat penulis sedang membutuhkan bantuan, serta terimakasih atas dukungannya.
16. Serda Gery Tamiano Swandy seseorang yang pernah berjuang kebersamai penulis dari tahun 2020, yang pada masanya pernah menemani penulis dari awal masuk perkuliahan pada tahun 2021-2024 masa perkuliahan penulis, terimakasih telah sempat membantu dan meberikan dukungan bagi penulis dan menjadi bagian yang menyenangkan juga paling menyakitkan dalam hidup penulis.
17. Kepada Fahmi Gunawan yang kebersamai penulis ketika saat-saat penyusunan skripsi ini berlangsung, terimakasih atas dukungan dan selalu memberikan bantuan apapun yang sedang penulis butuhkan juga memberikan yang terbaik bagi penulis hingga sampai saat ini.

18. Yang terakhir, penulis mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Dan untuk setiap nama-nama yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas setiap dukungan dan doa yang tak pernah hentinya, tanpa penulis ketahui.

Kiranya allah senantiasa melimpahkan rahmat kepada setiap orang yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada yang membutuhkan dalam membantu pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang membaca. Akhir tanpa henti penulis bersyukur kepada Allah SWT karena atas kehendak-nya skripsi ini dapat di selesaikan.

Jatinangor, Juli 2024

Nesta Ayala Ba'bilah

IKOPIN
University

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.3.1 Maksud Penelitian	11
1.3.2 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	12
1.4.2 Kegunaan Praktis	13
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	14
2.1 Pendekatan Masalah.....	14
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	14
2.1.2 Pendekatan Manajemen	22

2.1.3 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	25
2.1.4 Pendekatan Kinerja Karyawan.....	29
2.1.5 Pendekatan Partisipasi Anggota.....	34
2.2 Metode Penelitian.....	37
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	37
2.2.2 Data Yang Diperlukan (<i>Operasionalisasi Variabel</i>).....	38
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya	41
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44
2.2.5 Analisis Data	46
2.2.6 Tempat Penelitian.....	52
2.2.7 Jadwal Penelitian.....	53
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	54
3.1 Keadaan Umum Organisasi Koperasi Serba Usaha Budi Daya Buah	
Batu Bandung	54
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Serba Usaha Budi Daya Buah	
Batu Bandung	54
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Serba Usaha Budi Daya	56
3.2 Keanggotaan Koperasi Serba Usaha Budi Daya Buah Batu bandung	62
3.3 Kegiatan Usaha Dan Permodalan Koperasi Serba Usaha Budi Daya	
Buah Batu Bandung.....	63
3.3.1 Kegiatan Usaha Koperasi Budi Daya Buah Batu Bandung.....	63
3.3.2 Permodalan Koperasi Serba Usaha (KSU) Budi Daya Buah	
Batu Bandung	65

3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi Pada Koperasi Serba Usaha Budi	
Daya.....	72
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi.....	72
3.4.1 Implementasi Prinsip - Prinsip Koperasi	73
3.4.3 Implementasi Nilai – Nilai Koperasi.....	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	80
4.1 Identitas Responden.....	80
4.2 Kinerja Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Anggota.....	81
4.2.1 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	81
4.2.2 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	84
4.2.3 Empati (<i>Empathy</i>)	87
4.2.4 Jaminan (<i>Assurance</i>)	90
4.2.5 Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	93
4.3 Tingkat Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan/Pengguna	98
4.3.1 Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan / Pengguna Jasa.....	98
4.4 Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan/Pengguna Jasa	
Melalui Kinerja Karyawan.....	105
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	108
5.1 Simpulan	108
5.2 Saran-Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Partisipasi Anggota KSU Budi Daya	5
Tabel 1. 2 Data Transaksi Anggota Dan Non Anggota di Unit Toko KSU Budi Daya	7
Tabel 1. 3 Data Penurunan Pinjaman di USP KSU Budi Daya.....	8
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabe.....	140
Tabel 2. 2 Skor dan Kriteria	49
Tabel 2. 3 Kriteria Mengenai Partisipasi Anggota.....	50
Tabel 2. 4 Kelas Interval	51
Tabel 2. 5 Penilaian Anggota Terhadap Indikator-Indikator Partisipasi Anggota.....	51
Tabel 2. 6 Skor dan Kriteria	52
Tabel 3. 1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Budi daya Tahun 2020-2024	63
Tabel 3. 2 Perkembangan Unit Simpan Pinjam Koperasi Serba Usaha (KSU) Budi Daya Tahun 2020-2024	64
Tabel 3. 3 Perkembangan Unit Toko Koperasi Serba Usaha (KSU) Budi Daya Tahun 2020-2024.....	64
Tabel 3. 4 Perkembangan Permodalan Koperasi Serba Usaha (KSU) Budi Daya Tahun 2020-2024.....	67
Tabel 3. 5 Perkembangan Likuiditas Koperasi Serba Usaha (KSU) Budi Daya Tahun 2020-2024.....	68

Tabel 3. 6 Perkembangan Rasio Likuiditas KSU Budi Daya Tahun	
2020-2024	68
Tabel 3. 7 Perkembangan Solvabilitas KSU Budi Daya Tahun 2020-2024.....	70
Tabel 3. 8 Perkembangan Rasio Rentabilitas Koperasi Serba Usaha (KSU)	
Budi Daya tahun 2020-2024	71
Tabel 3. 9 Implementasi Definisi Koperasi Pada Koperasi Serba Usaha	
(KSU) Budi Daya Buah Batu Bandung	72
Tabel 3. 10 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada Koperasi Serba	
Usaha Budi Daya Buah Batu Bandung.....	74
Tabel 3. 11 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada Koperasi Serba Usaha	
Budi Daya Buah Batu Bandung	76
Tabel 4. 1 Identitas Responden.....	80
Tabel 4. 2 Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Kemampuan Cepat	
Tanggap Terhadap Permintaan	82
Tabel 4. 3 Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Kesigapan Dalam	
Membantu Anggota Koperasi	83
Tabel 4. 4 Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Kecepatan dalam	
menyelesaikan masalah.....	84
Tabel 4. 5 Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Kemampuan Karyawan	
Memberikan Layanan Yang Akurat.....	85
Tabel 4. 6 Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Sikap Simpatik Dan	
Akurasi Yang Tinggi	86

Tabel 4. 7	Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Akurasi Dalam Memberikan Informasi	87
Tabel 4. 8	Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Memberikan Perhatian Yang Tulus Dan Bersifat Individu Atau Pribadi.....	88
Tabel 4. 9	Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Kemampuan Memahami Kebutuhan Pelanggan	89
Tabel 4. 10	Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Keramahan Dan Sopan Santun Dalam Berinteraksi Kepada Pelanggan Dan Anggota Koperasi	91
Tabel 4. 11	Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Memberikan Rasa Aman Dan Percaya Kepada Anggota	92
Tabel 4. 12	Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Pengetahuan Dan Kemampuan Karyawan.....	93
Tabel 4. 13	Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Penampilan Karyawan Dan Perlengkapan Pendukung Pelayanan Di Koperasi	94
Tabel 4. 14	Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Ketersediaan Fasilitas Yang Mendukung Pelayanan Di Koperasi	95
Tabel 4. 15	Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Fasilitas Pelayanan Lengkap Dan Bersih	96
Tabel 4. 16	Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terhadap Kinerja Karyawan.....	97
Tabel 4. 17	Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Frekuensi Pembelian.....	99
Tabel 4. 18	Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Frekuensi Penggunaan Produk/Jasa Layanan Koperasi	100

Tabel 4. 19 Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Kesetiaan Anggota	
dalam Memilih Koperasi Dibanding Tempat Lain.....	101
Tabel 4. 20 Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Fasilitas Pelayanan	
Lengkap Dan Bersih	102
Tabel 4. 21 Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Kepuasan Terhadap	
Layanan.....	103
Tabel 4. 22 Tanggapan Anggota Mengenai Indikator Fasilitas Pelayanan	
Lengkap Dan Bersih	104
Tabel 4. 23 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota	
Sebagai Pelanggan.....	104



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Struktur Organisasi KSU Budi Daya	56
Gambar 3. 2	Saran Struktur Organisasi KSU Budi Daya	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	115
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	120
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	121
Lampiran 4 Struktur Organisasi Yang Disarankan	125

