

**PENGARUH PERSEPSI ANGGOTA TENTANG PELAYANAN
UNIT SIMPAN PINJAM DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA**

(Studi Kasus Pada Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia Kota Bandung)

SKRIPSI

**(Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen)**

Disusun Oleh :

Kamaludin

C 1150483

Dosen Pembimbing :

Dr. H. Ery Supriyadi R., Ir., MT



IKOPIN

**KONSENTRASI MANAJEMEN KOMUNIKASI BISNIS DAN PENYULUHAN
PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH PERSEPSI ANGGOTA TENTANG
PELAYANAN UNIT SIMPAN PINJAM DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
PARTISIPASI ANGGOTA
(Studi Kasus pada Kopti Kota Bandung)

Nama Mahasiswa : Kamaludin

Nomor Pokok : C1150483

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



Dr. H. Ery Supriyadi R., Ir., MT

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



Dr. H. Ginto Purbo Suseno, SE., M.Sc

RIWAYAT HIDUP

Kamaludin, lahir di Desa Oboh Kota Subulussalam pada hari Sabtu, 23 Maret 1996. Anak kelima dari delapan bersaudara dan dari pasangan Ust. Zajuli Chaniago dan Nurlaini Solin. Sebelum terdaftar sebagai mahasiswa aktif Institut Manajemen Koperasi Indonesia (Ikopin) pada tahun 2015, penulis telah menyelesaikan pendidikan formal diantaranya:

- 2002-2008 : SD Negeri 1 Belegen, Subulussalam, Aceh.
- 2008-2011 : MTsS Mardhatillah, Subulussalam, Aceh.
- 2011-2014 : SMA Negeri 1 Simpang Kiri Kota Subulussalam, Aceh.

Selama menempuh pendidikan di Institut Koperasi Indonesia (Ikopin) penulis aktif di berbagai organisasi kemahasiswaan baik intra maupun ekstra kampus, yang diantaranya:

1. Entrepreneur Business Center
 - a. Koordinator Divisi Public Relation : 2016-2017
 - b. Ketua EBC : 2017-2018
2. Asisten Laboratorium Statistika : 2016-2018
3. Badan Perwakilan Mahasiswa (Komisi IV) : 2016-2017
4. Komisi Pemilu Raya Ikopin : 2016-2017
5. Badan Pengawas Pemilu Ikopin : 2018
6. Mentor Perkoperasian : 2016-2018
7. Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) : 2015 – sekarang.

ABSTRACT

Kamaludin, 2019. *The Effect of Member Perceptions and Service Quality about Service of Saving And Loan Unit to Member Participations, case study at Tempe Tofu Producer Cooperative Indonesia (Kopti) Bandung City in the guidance of Dr. H. Ery Supriyadi R., Ir., MT.*

Kopti Bandung is one of the cooperatives included in producer cooperatives that have three business units is soybean trading unit, non-soybean trading unit and saving and loan unit. This research focuses on the saving and loan unit where number of member loan is very large but is not balanced with the number of member saving. This is thought to because by member perceptions of service that has not been good which is seen from product quality, interest, emotional factor, convenience and the service quality has not been maximized by the management.

The purpose of this research to verified the effect member perceptions and service quality of saving and loan unit to member participations at Kopti Bandung. The research found that member perception, service quality and member participations included in the category are good enough. The effect member perceptions about service to member participations is 24,2%, the effect service quality to member participations is 35,6%, and the simultaneous effect between member perceptions and service quality to member participations is 43,3 percent. The effect of member perceptions and service quality to member participations is small.

Keywords : effect, loan-saving, member-participations, perceptions, service-quality

IKOPIN

RINGKASAN

Kamaludin, 2019. Pengaruh Persepsi Anggota Tentang Pelayanan Unit Simpan Pinjam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota, Studi kasus pada Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia (Kopti) Kota Bandung yang dibimbing oleh Dr. H. Ery Supriyadi R., Ir.,MT.

Kopti Kota Bandung adalah salah satu koperasi yang termasuk ke dalam koperasi produsen yang memiliki tiga unit usaha yaitu unit perdagangan kedelai, unit perdagangan non kedelai dan unit simpan pinjam. Penelitian ini berfokus pada unit simpan pinjam dimana jumlah pinjaman anggota yang sangat besar namun tidak diimbangi dengan jumlah simpanan anggota. Hal ini diduga disebabkan persepsi anggota tentang pelayanan unit simpan pinjam belum baik yang dilihat dari kualitas produk, harga, faktor emosional dan kemudahan serta belum maksimalnya kualitas pelayanan oleh pengurus.

Maksud penelitian ini untuk menguji pengaruh persepsi anggota tentang pelayanan unit simpan pinjam dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota di Kopti Bandung. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa persepsi anggota, kualitas pelayanan dan partisipasi anggota termasuk ke dalam kategori cukup baik. Pengaruh persepsi anggota tentang pelayanan terhadap partisipasi anggota sebesar 24,2%, sedangkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota sebesar 35,6%, sementara besar pengaruh secara simultan anatar persepsi anggota tentang pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota adalah 43,3 persen. Pengaruh persepsi anggota dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota termasuk kecil.

Kata Kunci: kualitas-pelayanan, partisipasi-anggota, pengaruh, persepsi, simpan-pinjam

IKOPIN

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT. yang telah memberikan banyak macam nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Anggota Tentang Pelayanan Unit Simpan Pinjam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota (Studi Kasus pada Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia Kota Bandung)”**.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan penelitian lebih lanjut.

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Orang tua tercinta (Ust. Zajuli Chaniago dan Nurlaini Solin) atas segala kasih sayang, dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tak pernah putus sehingga menjadi pendorong semangat dan kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan sarjana.
2. Dr. H. Ery Supriyadi R., Ir., MT selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan sabar dalam memberikan arahan, bimbingan serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.

3. Dr. H. Wawan Lulus Setiawan, Ir., M.Sc selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang telah memberikan arahan, bimbingan dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
4. H. Iwan Mulyana, SE., M.Si selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah memberikan arahan, bimbingan serta masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Pengajar yang telah sabar mendidik dan telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Institut Koperasi Indonesia.
6. H. Asep Nurdin selaku Ketua Kopti Kota Bandung yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di Kopti, serta kepada pengurus, karyawan dan anggota koperasi yang juga membantu penulis dalam mendapatkan informasi.
7. Saudara-saudara saya terkasih (Rukiah, Nuriah, Abdus, Salamah, Nazar, Uri dan Tamam) yang juga terus memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan.
8. Pak Taslim dan Bu Ida yang bagaikan orang tua penulis selama menempuh pendidikan di Institut Koperasi Indonesia.
9. Keluarga Asisten Laboratorium Statistika Ikopin angkatan 2015 (Andi, Fajar, Koswara, Devi, Evi, Maya, Mirda, Sukma, Widi, Zian, dan Teh Mali) angkatan 2016 dan 2017 serta seluruh alumni Asisten Statistika Ikopin (Kak Haris, Kak Irfan, Bang Noval, Bung Aep, Kak Bani dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu).
10. Keluarga Entrepreneur Business Center periode 2016-2018 (Sutama, Agung A, Ayas, Jepi, Widya, Dina, Norlina, Rahma, Rere, Rahmi, Tika, Anggita, Dian Islami, Iin dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu).

11. Keluarga Badan Perwakilan Mahasiswa periode 2016-2017 (Abdillah, Dimas, Charly, Vivi, Maul, Rizky, Rismaya, Shofia, Anton, Firman, Razor, Asteria dan Sarah) serta alumni BPM yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
12. Teman Sekelas Kombip (Ricky Budi, Dayu, Kaka, Nofita dan Angger)
13. Teman kosan (Pohan, Ryan, Akbar, Yanto, Rinaldi, Rudi, Agus, Sandy, dan lainnya) yang telah banyak berbagi dalam suka duka hidup diperantauan.
14. Teman kelas G (Sutan HL, Agung Ismoyo, Oyon, Sheilla, Tizy, Rani, Raisa, Tina, Meishinta, Kak Ning) dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
15. Squad bimbingan Pak Ery (Widy Rizaldi, Novan, Alvie, Irma, Sisilia, Dewi, Nofita, Lala dan Nina)
16. Teman-teman seangkatan 2015 yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
17. Semua pihak yang telah membantu penulis mulai dari awal studi sampai dengan penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta balasan yang berlipat ganda kepada semua yang telah memberikan bantuan kepada penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca. Amin.

Jatinangor, Agustus 2019

Penulis

IKOPIN

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRACT.....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	17
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Kegunaan Penelitian.....	19
1.4.1 Kegunaan Teoritik.....	19
1.4.2 Kegunaan Praktik.....	19
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	20
2.1 Pendekatan Masalah.....	20
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	20
2.1.2 Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	37
2.1.3 Pendekatan Ilmu Komunikasi.....	40
2.1.4 Pendekatan Persepsi.....	44
2.1.5 Pendekatan Partisipasi.....	48
2.1.6 Pengaruh Persepsi Anggota Tentang Pelayanan Simpan Pinjam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota.....	54
2.2 Penelitian Terdahulu.....	57
2.3 Metode Penelitian.....	57
2.3.1 Data yang diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	58
2.3.2 Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	61

2.3.3 Teknik Pengumpulan Data	62
2.4 Uji Instrumen Penelitian	63
2.4.1 Uji Validitas.....	63
2.4.2 Uji Reliabilitas	64
2.5 Teknik Analisis Data.....	64
2.5.1 Metode Analisis Deskriptif.....	64
2.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	67
2.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	69
2.5.4 Pengujian Hipotesis	70
2. 6 Tempat Penelitian.....	74
2.7 Jadwal Penelitian.....	74
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	75
3.1 Keadaan Umum Organisasi.....	75
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Kopti Kota Bandung.....	75
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi.....	78
3.2 Keanggotaan Kopti Kota Bandung	87
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Kopti Kota Bandung	89
3.3.1 Kegiatan Usaha Kopti Kota Bandung.....	89
3.3.2 Permodalan Kopti Kota Bandung.....	93
3.3.3 Keadaan Keuangan Kopti Kota Bandung.....	95
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi	104
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi	105
3.4.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi.....	107
3.4.3 Implementasi Prinsip Koperasi	112
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	118
4.1 Identitas Responden	118
4.1.1 Uji Instrumen Penelitian	121
4.1.2 Hasil Uji Validitas	121
4.1.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	122
4.2 Persepsi Anggota Tentang Pelayanan Unit Simpan Pinjam	123
4.3. Kualitas Pelayanan.....	172

4.4. Partisipasi Anggota	220
4.5. Pengaruh Persepsi Anggota Tentang Pelayanan Unit Simpan Pinjam Terhadap Partisipasi Anggota	248
4.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota.....	250
4.7 Pengaruh Persepsi Anggota Tentang Pelayanan Unit Simpan Pinjam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota.....	252
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	255
5.1 Simpulan	255
5.2 Saran-saran.....	257
DAFTAR PUSTAKA	259
LAMPIRAN.....	263



IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Kredit Macet Anggota Kopti Bandung Tahun 2014-2018	10
Tabel 1.2 Hasil Pra Survey.....	16
Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	59
Tabel 2.2 Skala Kriteria Tiap Indikator	65
Tabel 2.3 Format Tanggapan Responden.....	65
Tabel 2.4 Format Rekapitulasi Hasil Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel..	66
Tabel 2.5 Teknik Durbin Watson.....	69
Tabel 3.1 Perbandingan Jumlah Anggota Produsen Tempe Dan Tahu Pada Kopti Kota Bandung Tahun 2014-2018	88
Tabel 3.2 Permodalan Kopti Kota Bandung Tahun 2016-2018.....	93
Tabel 3.3 Rasio Likuiditas Kopti Kota Bandung Tahun 2014-2018	96
Tabel 3.4 Rasio Solvabilitas Kopti Kota Bandung Tahun 2014-2018.....	99
Tabel 3.5 Rasio Rentabilitas Pada Kopti Kota Bandung Tahun 2014-2018.....	101
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner	121
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	122
Tabel 4.3 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Kesesuaian Penggunaan Pinjaman	124
Tabel 4.4 Tanggapan Anggota Mengenai Kesesuaian Penggunaan Pinjaman	124
Tabel 4.5 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Tingkat Daya Tahan Simpanan.....	126
Tabel 4.6 Tanggapan Anggota Tentang Tingkat Daya Tahan Simpanan	127
Tabel 4.7 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Tingkat	

Daya Tahan Pinjaman	129
Tabel 4.8 Tanggapan Anggota Tentang Tingkat Daya Tahan Pinjaman	130
Tabel 4.9 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Keberagaman Simpanan.....	131
Tabel 4.10 Tanggapan Anggota Tentang Keberagaman Simpanan.....	132
Tabel 4.11 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Tingkat Kehandalan Simpanan.....	134
Tabel 4.12 Tanggapan Anggota Tentang Tingkat Kehandalan Simpanan	135
Tabel 4.13 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Tingkat Kehandalan Pinjaman.....	137
Tabel 4.14 Tanggapan Anggota Tentang Tingkat Kehandalan Pinjaman	137
Tabel 4.15 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Tingkat Kehandalan Pengembalian	139
Tabel 4.16 Tanggapan Anggota Tentang Tingkat Kehandalan Pengembalian.....	140
Tabel 4.17 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Kesesuaian Jumlah Produk Simpanan.....	142
Tabel 4.18 Tanggapan Anggota Tentang Kesesuaian Jumlah Produk Simpanan....	143
Tabel 4.19 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Kesesuaian Jumlah Produk Pinjaman	145
Tabel 4.20 Tanggapan Anggota Tentang Kesesuaian Jumlah Produk Pinjaman.....	145
Tabel 4.21 Rekapitulasi Tanggapan Persepsi Anggota dan Pengurus dan Karyawan USP Tentang Kualitas Produk di Kopti Bandung.....	147
Tabel 4.22 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Tingkat Balas Jasa Simpanan	148
Tabel 4.23 Tanggapan Anggota Tentang Tingkat Balas Jasa Simpanan.....	149

Tabel 4.24 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Tingkat Balas Jasa Pinjaman	151
Tabel 4.25 Tanggapan Anggota Tentang Tingkat Balas Jasa Pinjaman	152
Tabel 4.26 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Kesesuaian Balas Jasa Simpanan	153
Tabel 4.27 Tanggapan Anggota Tentang Kesesuaian Balas Jasa Simpanan	154
Tabel 4.28 Rekapitulasi Tanggapan Persepsi Anggota Tentang Balas Jasa	156
Tabel 4.29 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Kebanggaan Memiliki Simpanan	157
Tabel 4.30 Tanggapan Anggota Tentang Kebanggaan Memiliki Simpanan	158
Tabel 4.31 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Kebanggaan Memiliki Pinjaman	160
Tabel 4.32 Tanggapan Anggota Tentang Kebanggaan Memiliki Pinjaman	160
Tabel 4.33 Rekapitulasi Tanggapan Persepsi Anggota Tentang Faktor Emosional	162
Tabel 4.34 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Kemudahan Prosedur Simpanan	163
Tabel 4.35 Tanggapan Anggota Tentang Kemudahan Prosedur Simpanan	164
Tabel 4.36 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Kemudahan Prosedur Pinjaman	167
Tabel 4.37 Tanggapan Anggota Tentang Kemudahan Prosedur Pinjaman	167
Tabel 4.38 Rekapitulasi Tanggapan Persepsi Anggota Tentang Kemudahan	170
Tabel 4.39 Rekapitulasi Hasil Skor Tanggapan Anggota, Pengurus dan Karyawan USP Terhadap Variabel Persepsi Anggota Tentang Pelayanan USP....	171
Tabel 4.40 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Keoptimalan Pelayanan.....	173

Tabel 4.41 Tanggapan Anggota Tentang Keoptimalan Pelayanan	173
Tabel 4.42 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Ketepatan Pelayanan	175
Tabel 4.43 Tanggapan Anggota Tentang Ketepatan Pelayanan	176
Tabel 4.44 Rekapitulasi Tanggapan Anggota dan Pengurus Tentang Keandalan .	177
Tabel 4.45 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Daya Tanggap Pengurus Dalam Membantu Transaksi	179
Tabel 4.46 Tanggapan Anggota Tentang Pengurus Dalam Membantu Transaksi...	179
Tabel 4.47 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Ketanggapan Dalam Memberikan Informasi	181
Tabel 4.48 Tanggapan Anggota Tentang Ketanggapan Dalam Memberikan Informasi	182
Tabel 4.49 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Kecepatan Pelayanan.....	184
Tabel 4.50 Tanggapan Anggota Tentang Kecepatan Pelayanan.....	184
Tabel 4.51 Rekapitulasi Tanggapan Anggota, Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Daya Tanggap	186
Tabel 4.52 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Tingkat Pengetahuan Pengurus.....	187
Tabel 4.53 Tanggapan Anggota Tentang Tingkat Pengetahuan Pengurus	188
Tabel 4.54 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Tingkat Kemampuan Pengurus	190
Tabel 4.55 Tanggapan Anggota Tentang Tingkat Kemampuan Pengurus	190
Tabel 4.56 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Kesopanan Pengurus	192

Tabel 4.57 Tanggapan Anggota Tentang Kesopanan Pengurus	193
Tabel 4.58 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Tingkat Kepercayaan Terhadap Pengurus	195
Tabel 4.59 Tanggapan Anggota Tentang Tingkat Kepercayaan Terhadap Pengurus	195
Tabel 4.60 Rekapitulasi Tanggapan Anggota, Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Jaminan	197
Tabel 4.61 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Tingkat Kepedulian Pengurus.....	198
Tabel 4.62 Tanggapan Anggota Tentang Tingkat Kepedulian Pengurus	199
Tabel 4.63 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Kemudahan Komunikasi Dengan Anggota.....	201
Tabel 4.64 Tanggapan Anggota Tentang Kemudahan Komunikasi Dengan Anggota	202
Tabel 4.65 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Ketersediaan Kebutuhan Anggota.....	204
Tabel 4.66 Tanggapan Anggota Tentang Ketersediaan Kebutuhan Anggota.....	204
Tabel 4.67 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Kememadaian Kebutuhan Anggota	206
Tabel 4.68 Tanggapan Anggota Tentang Kememadaian Kebutuhan Anggota.....	207
Tabel 4.69 Rekapitulasi Tanggapan Anggota, Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Empati	208
Tabel 4.70 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Kerapihan Penampilan	209
Tabel 4.71 Tanggapan Anggota Tentang Kerapihan Penampilan	210

Tabel 4.72 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Kelengkapan Peralatan.....	212
Tabel 4.73 Tanggapan Anggota Tentang Kelengkapan Peralatan	213
Tabel 4.74 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Kestrategisan Lokasi	214
Tabel 4.75 Tanggapan Anggota Tentang Kestrategisan Lokasi	215
Tabel 4.76 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Kelayakan Bangunan.....	217
Tabel 4.77 Tanggapan Anggota Tentang Kelayakan Bangunan.....	217
Tabel 4.78 Rekapitulasi Tanggapan Anggota, Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Produk Fisik.....	219
Tabel 4.79 Rekapitulasi Hasil Skor Tanggapan Anggota, Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	220
Tabel 4.80 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Kehadiran Pada Rapat Anggota Tahunan	222
Tabel 4.81 Tanggapan Anggota Tentang Kehadiran RAT	223
Tabel 4.82 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Keaktifan Memberi Kritik dan Saran	224
Tabel 4.83 Tanggapan Anggota Tentang Keaktifan Memberi Kritik dan Saran	225
Tabel 4.84 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Kesediaan Menjadi Pengurus	227
Tabel 4.85 Tanggapan Anggota Tentang Kesediaan Menjadi Pengurus	227
Tabel 4.86 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Kemauan Melakukan Pengawasan.....	229
Tabel 4.87 Tanggapan Anggota Tentang Kemauan Melakukan Pengawasan	230

Tabel 4.88 Rekapitulasi Tanggapan Anggota, Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam dalam Bidang Organisasi	231
Tabel 4.89 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Keaktifan Membayar Simpanan Wajib	232
Tabel 4.90 Tanggapan Anggota Tentang Keaktifan Membayar Simpanan Wajib ..	233
Tabel 4.91 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Kerutinan Membayar Simpanan Wajib	234
Tabel 4.92 Tanggapan Anggota Tentang Kerutinan Membayar Simpanan Wajib ..	235
Tabel 4.93 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Kesiediaan Membantu Permodalan Koperasi	237
Tabel 4.94 Tanggapan Anggota Tentang Kesiediaan Membantu Permodalan Koperasi	238
Tabel 4.95 Rekapitulasi Tanggapan Anggota, Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam dalam Bidang Permodalan	239
Tabel 4.96 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Keaktifan Menyimpan	240
Tabel 4.97 Tanggapan Anggota Tentang Keaktifan Menyimpan	241
Tabel 4.98 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Keaktifan Meminjam	242
Tabel 4.99 Tanggapan Anggota Tentang Keaktifan Meminjam	243
Tabel 4.100 Tanggapan Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Tentang Keaktifan Pengembalian	244
Tabel 4.101 Tanggapan Anggota Tentang Keaktifan Pengembalian	245
Tabel 4.102 Rekapitulasi Tanggapan Anggota, Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam dalam Bidang Unit Usaha	246

Tabel 4.103 Rekapitulasi Hasil Skor Tanggapan Anggota, Pengurus dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Terhadap Variabel Partisipasi Anggota.....	247
Tabel 4.104 Hasil Uji Parsial (X1 terhadap Y).....	249
Tabel 4.105 Hasil Koefisien Determinasi (X1 terhadap Y).....	250
Tabel 4.106 Hasil Uji Parsial (X2 terhadap Y).....	251
Tabel 4.107 Hasil Koefisien Determinasi (X2 terhadap Y).....	252
Tabel 4.108 Hasil Uji Simultan (X1 dan X2 terhadap Y).....	253
Tabel 4.109 Hasil Koefisien Determinasi (X1 dan X2 terhadap Y).....	254



IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Pendapatan Kopti Bandung Tahun 2014-2018.....	3
Gambar 1.2 Perkembangan Sisa Hasil Usaha (SHU) Kopti Bandung Tahun 2014-2018	4
Gambar 1.3 Perkembangan Pendapatan Unit Perdagangan Kedelai Kopti Bandung Tahun 2014-2018.....	5
Gambar 1.4 Perkembangan Pendapatan Kotor Unit Perdagangan Non Kedelai Kopti Bandung Tahun 2014-2018	6
Gambar 1.5 Perkembangan Pendapatan Unit Simpan Pinjam Kopti Bandung Tahun 2014-2018	7
Gambar 1.6 Persentase Kontribusi Unit Usaha Terhadap Pendapatan Kopti Bandung Tahun 2018	8
Gambar 1.7 Laporan Data Simpanan dan Pinjaman Uang Anggota Kopti Bandung Tahun 2014-2018.....	9
Gambar 1.8 Perkembangan Jumlah Anggota dan Anggota Aktif di USP Kopti Bandung Tahun 2014-2018	12
Gambar 2.1 Bentuk-Bentuk Manfaat Ekonomi	30
Gambar 2.2 Lambang Manajemen Koperasi	35
Gambar 2.3 Lambang Manajemen Koperasi Professional	36
Gambar 2.4 Peranan Timbal Balik antara Dimensi-Dimensi Koperasi	51
Gambar 2.5 Peta Lokasi Kopti Kota Bandung.....	74
Gambar 3.1 Gedung Kopti Bandung.....	77
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Kopti Kota Bandung	80
Gambar 3.3 Suasana Rapat Anggota Tahunan.....	82
Gambar 3.4 Perbandingan Jumlah Anggota Produsen Tempe dan Tahu Pada Kopti Kota Bandung Tahun 2014-2018	88

Gambar 3.5 Unit Perdagangan Kedelai Kopti Bandung	90
Gambar 3.6 Unit Perdagangan Non Kedelai	91
Gambar 3.7 Unit Simpan Pinjam Kopti Bandung	92
Gambar 3.8 Permodalan Kopti Kota Bandung Tahun 2016-2018	94
Gambar 3.9 Diagram Perkembangan Ratio Likuiditas Kopti Kota Bandung Tahun 2014-2018	97
Gambar 3.10 Diagram Perkembangan Ratio Solabilitas Kopti Kota Bandung Tahun 2014-2018	100
Gambar 3.11 Diagram Perkembangan Ratio Rentabilitas Ekonomi Kopti Kota Bandung Tahun 2014-2018	102
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	119
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	119
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota	120
Gambar 4.4 Flowchart Simpanan Anggota Kopti Kota Bandung	165
Gambar 4.5 Flowchart Pinjaman Anggota Kopti Kota Bandung	169



IKOPIN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian Untuk Anggota Kopti Bandung	262
Lampiran 2. Hasil Rekapitulasi Kuesioner	273
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dengan SPSS.....	280
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas dengan SPSS	283
Lampiran 5. Hasil Metode Suksesif Interval (MSI).....	284
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	290
Lampiran 7. Dokumentasi.....	294



IKOPIN