

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT WASERDA DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Unit Waserda KUD Sarwa Mukti Kecamatan Cisarua

Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat)

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Disusun oleh :

**Asty Setia Fpanny**

**C1150253**

Dosen Pembimbing :

**Ucu Nurwati, SE., M.Si.**



**IKOPIN**

**KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN**

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN**

**INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

**2019**

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL** : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT  
WASERDA DALAM UPAYA MENINGKATKAN  
PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN  
Studi kasus pada Koperasi Unit Desa Sarwa Mukti  
Kabupaten Bandung.

**NAMA** : Asty Setia Fpanny

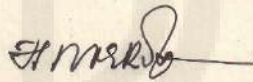
**NRP** : C1150253

**PROGAM STUDI** : MANAJEMEN SI

**KONSENTRASI** : MANAJEMEN PEMASARAN

MENYEUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



(Dra. Ucu Nurwati, M.Si)

Direktur Program Studi Manajemen SI



(Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., MSc)

IKOPIN

## RIWAYAT HIDUP

**Asty Setia Fpanny**, lahir di Garut, Jawa Barat pada 15 Sptember 1997. Putri ketiga dari 3 bersaudara dari keluarga Asep Kusmawan dan Noneng. Adapun riwayat pendidikan yang telah ditempuh yaitu :

- Tahun 2003 menyelesaikan pendidikan TK di TK Al – Muhajirin.
- Tahun 2009 menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri Canguang 1.
- Tahun 2012 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 3 Rancaekek.
- Tahun 2015 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Rancaekek.

Pada tahun 2015 tercatat sebagai mahasiswa di Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Sarjana Manajemen, Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) Jatinangor, Jawa Barat. Selama masa perkuliahan, peneliti aktif dalam berbagai kegiatan kemahasiswaan, yaitu :

- Himpunan Mahasiswa (HIMA) S1 Manajemen IKOPIN pada periode 2015-2016 sebagai anggota divisi *Public Relation*.
- *Language Center* (LC) IKOPIN pada periode 2015-2016 sebagai sekretaris umum.
- *Language Center* (LC) IKOPIN pada periode 2017-2018 sebagai sekretaris umum.
- *Language Center* (LC) IKOPIN pada periode 2015-2018 sebagai Asisten Laboratorium.

## RINGKASAN

**ASTY SETIA FPANNY**, Analisis Kualitas Pelayanan Unit Waserda dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota . Studi Kasus pada KUD Sarwa Mukti Kecamatan Cisarua Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat, dibawah naungan **Ucu Nurwati, SE., M.Si.**

KUD Sarwa Mukti merupakan Koperasi *multi purpose* atau Koperasi yang serba usaha. Awalnya KUD Sarwa Mukti berdiri dengan nama Badan Usaha Unit Desa (BUUD). Berdasarkan Impres Nomor 2 Tahun 1978, maka BUUD Kecamatan Cisarua berubah menjadi KUD Sarwa Mukti. Permasalahan yang dihadapi KUD Sarwa Mukti khususnya Unit Waserda yaitu tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan yang rendah yang diduga karena kualitas pelayanan yang masih rendah lagi.

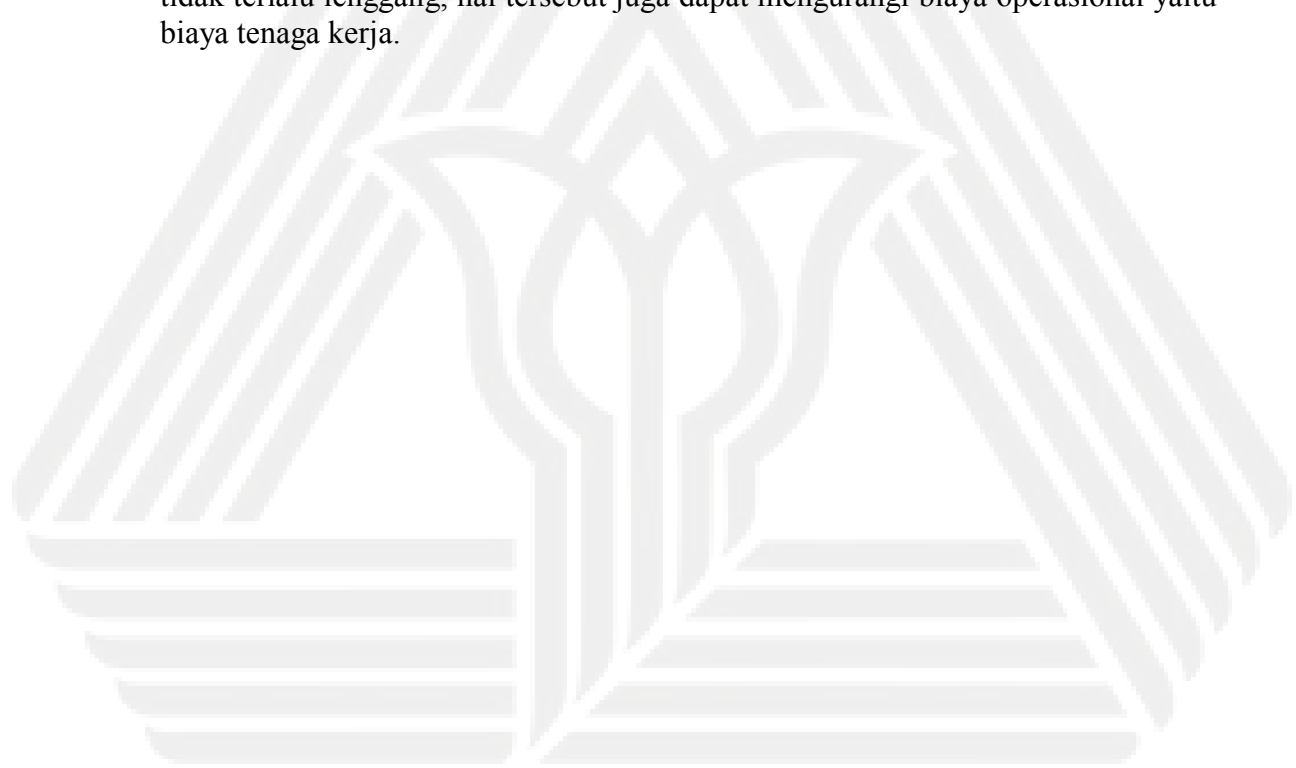
Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan pada Unit Waserda KUD Sarwa Mukti, tanggapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan dan tanggapan anggota terhadap harapan pelaksanaan pelayanan Unit Waserda KUD Sarwa Mukti, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi partisipasi anggota Unit Waserda KUD Sarwa Mukti dan upaya-upaya yang harus dilakukan dalam memperbaiki pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota KUD Sarwa Mukti.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, data diperoleh melalui wawancara, kuisioner, observasi dan studi pustaka dan akan dianalisis menggunakan diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian kualitas pelayanan yang sudah sangat baik berada pada indikator keseragaman dan kerapihan karyawan, sedangkan kualitas pelayanan yang dinilai tidak baik berada pada indikator kenyamanan gedung dan ruang transaksi. Hasil tanggapan mengenai harapan pelaksanaan kualitas pelayanan yang dianggap sangat penting berada pada indikator sistem pembayaran tidak tunai (kredit), kenyamanan gedung dan ruang transaksi dan kelengkapan produk yang dijual, sedangkan kualitas pelayanan yang dianggap kurang penting berada pada indikator sarana parkir dan kemudahan dalam menemukan toko.

Upaya yang harus dilakukan oleh Unit Waserda KUD Sarwa Mukti untuk meningkatkan partisipasi anggota yaitu dapat dilihat dari gambar diagram *Cartesius* dapat disimpulkan bahwa upaya-upaya yang harus dilakukan oleh Unit Waserda KUD Sarwa Mukti dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota dapat dilihat pada Kuadran A yaitu indikator-indikator kualitas pelayanan sangat penting bagi anggota, akan tetapi pelaksanaannya oleh Unit Waserda KUD Sarwa Mukti kurang baik yang terdiri dari indikator-indikator Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh karyawan, pengurus dapat melakukan evaluasi terhadap karyawan dan memberikan arahan agar karyawan lebih cepat pada saat memberikan pelayanan, khususnya pada saat pembayaran, jika diperlukan bisa dilakukan pelatihan bagi karyawan Unit Waserda. Penerapan sistem pembayaran tidak tunai (Kredit), untuk itu Pengelola Unit Waserda dapat menerapkan sistem pembayaran kredit di mana pembayarannya oleh anggota dapat berbentuk setoran susu perah kepada Unit Produksi Susu. Kenyamanan gedung dan ruang transaksi, pengelola Unit Waserda disarankan

untuk melakukan perubahan *layout* pada Unit Waserda dan melakukan pengecatan ulang agar terlihat lebih bagus. Kelengkapan produk yang dijual, untuk itu koperasi disarankan untuk menyediakan barang dagangan sesuai dengan kebutuhan anggota dengan melakukan survey secara kontinyu kepada anggota mengenai produk apa saja yang dibutuhkan dan Keindahan interior dan eksterior, untuk itu koperasi diharapkan dapat memperhatikan keindahan eksterior dan interior toko dengan cara memperhatikan *lay out* toko dan juga merawat kondisi gedung Unit Waserda secara kontinyu. Juga dapat mempertimbangkan hasil pada Kuadran D yaitu indikator-indikator kualitas pelayanan tidak begitu penting bagi anggota tetapi pelaksanaannya oleh Unit Waserda KUD Sarwa Mukti sudah baik yaitu pada indikator Ketepatan jam operasional toko, pengelola Unit Waserda dapat mempertimbangkan kembali untuk mengurangi jam operasional Unit Waserda agar tidak terlalu lenggang, hal tersebut juga dapat mengurangi biaya operasional yaitu biaya tenaga kerja.



IKOPIN

## ABSTRACT

**ASTY SETIA FPANNY**, *Analysis of Service Quality of Waserda Unit in Effort to Increase Member Participation. A case study in KUD Sarwa Mukti Kecamatan Cisarua Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat, under advisory from Ucu Nurwati, SE., M.Si.*

KUD Sarwa Mukti is a multi purpose cooperative. At the beginning KUD Sarwa Mukti was established with the name of the Badan Usaha Unit Desa (BUUD). Based on Impres Number 2 of 1978, then the Badan Usaha Unit Desa (BUUD) changed to KUD Sarwa Mukti. The problem faced by KUD Sarwa Mukti, especially the Waserda Unit, is that the level of participation of members as customers is decreasing due to the quality of services that must be improved again.

The purpose of this research was to determine the application of service quality of Waserda Unit of KUD Sarwa Mukti, responses of members to the implementation of service and responses of members to the expectation of the service of the Waserda Unit Unit at KUD Sarwa Mukti, efforts must be made in improving services to increase the participation of members of the KUD Sarwa Mukti.

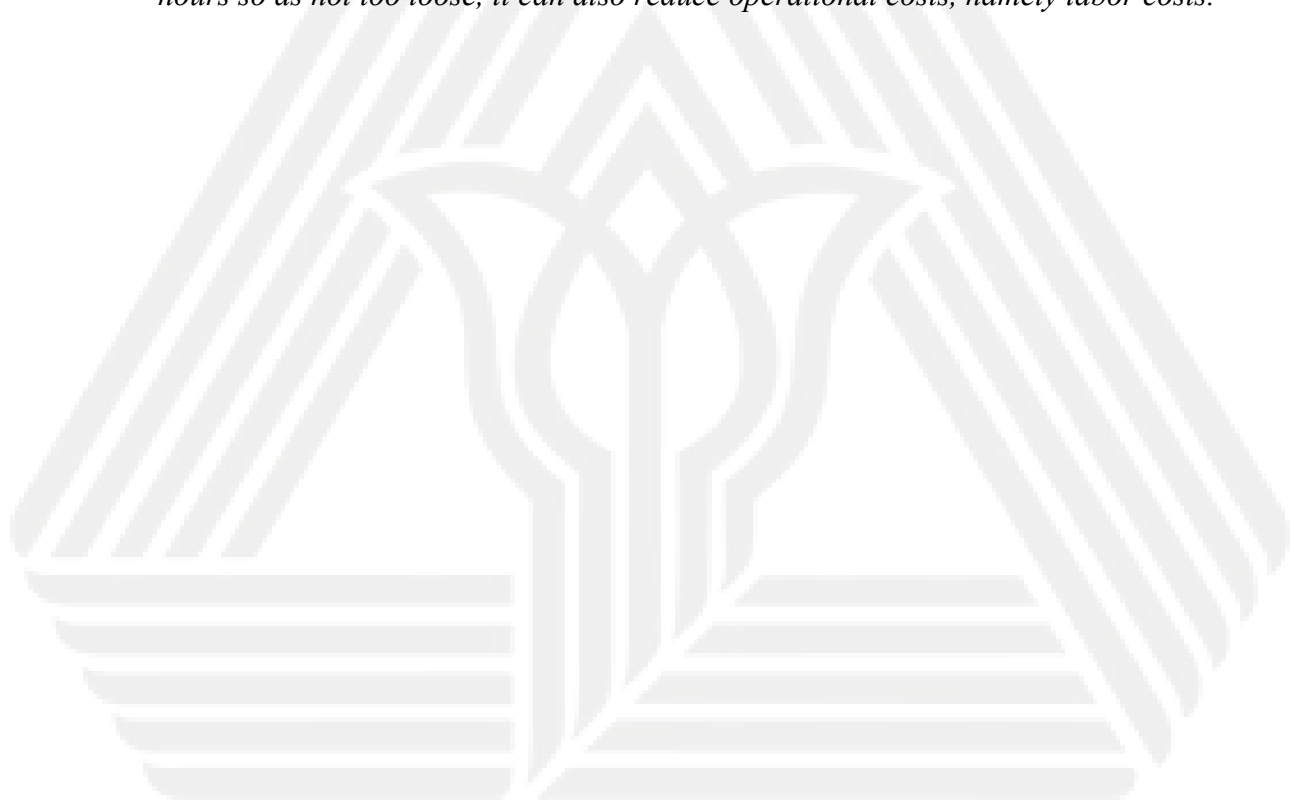
The method used in this study is a case study, the data obtained were analyzed descriptively. The data obtained through interview, questionnaire, observation, literature review. Using a Cartesian diagram the author can conclude which indicators of service quality should be considered and improved and maintained by the cooperative.

The results showed that the assessment of service quality that was very good was in the indicator of uniformity and neatness of employees, while the service quality that was considered not good was in the indicators of the comfortable of the building and transaction space. The results of the response regarding the expectation of the implementation of service quality which is considered very important are the indicators of the non-cash (credit) payment system, the comfort of the building and the transaction space and the completeness of the merchandises, while the service quality which is considered less important is in the parking facilities and convenience of finding store.

Efforts must be made by the Waserda Unit of KUD Sarwa Mukti to increase member participation, which can be seen from the Cartesian diagram picture, service quality is very important for members, but its implementation by the Waserda Unit of KUD Sarwa Mukti is not good which consists of indicators of the speed of service provided by employees, administrators can evaluate employees and provide direction so that employees are faster when providing services, especially during payment, training for Waserda Unit employees is needed if needed. The application of the cash payment system (Credit), for this reason, the Waserda Unit Manager can implement a credit payment system where payments by members can take the form of dairy milk deposits to the Milk Production Unit. Building comfort and transaction space, Waserda Unit managers are advised to



*make changes to the layout of the Waserda Unit and do repainting to make it look better. Completeness of merchandises, for that cooperative is advised to provide merchandise according to the needs of members by conducting continuous surveys to members regarding what products are needed and the beauty of interior and exterior, for that cooperatives are expected to pay attention to the beauty of the exterior and interior of the store by paying attention lay out the shop and also maintain the condition of the Waserda Unit building continuously. It can also consider the results in Quadrant D, which are indicators of service quality that are not so important for members but the implementation by the Waserda Unit of the KUD Sarwa Mukti is good, namely the indicators of the accuracy of store operations, the Waserda Unit manager may reconsider the Waserda Unit operating hours so as not too loose, it can also reduce operational costs, namely labor costs.*



IKOPIN

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarakatuh.*

Segala puji dan syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT WASERDA DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN”**. Penelitian dilaksanakan pada Unit Waserda KUD Sarwa Mukti, skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Sarjana Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Institut Manajemen Koperasi Indonesia.

Pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada Allah SWT dan Ibu serta Ayah atas cinta dan kasih sayangNya, serta kakak – kakak terkasih saya dan semua keluarga besar. Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih atas bantuan dari pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu dan Ayah tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa serta dukungan moril maupun materil kepada saya, yang selalu sabar dan selalu mendengarkan keluh kesah yang selama ini saya rasakan. Serta saya ucapkan terima kasih kepada :

1. Yang Terhormat, Ibu Ucu Nurwati, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi, memberikan masukan ilmu, waktu dan semangat serta memberikan



pengarahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini. Penulis ucapkan banyak terimakasih dan semoga Allah senantiasa membalas kebaikan yang diberikan.

2. Yang Terhormat, Ir. Nanik Risnawati, M.Si. selaku Dosen Penelaah Konsentarsi yang telah memberkan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Yang Terhormat, Dr. Rima Elya Dasuki, SE., M.Sc. selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen IKOPIN yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang berguna selama penulis menempuh pendidikan di IKOPIN Seluruh staff administrasi dan sekertariat IKOPIN, serta tidak lupa untuk karyawan dan karyawanati perpustakaan IKOPIN yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
5. Bapak Yeyep KUD Sarwa Mukti yang telah memberikan kesempatan penulis dan memberikan izin untuk melakukan penelitian di KUD Sarwa Mukti yang penulis teliti.
6. Rekan-rekan di HIMA S1 Manajemen IKOPIN Periode 2015-2016, terima kasih atas semangat serta dukungannya.
7. Rekan-rekan di *Language Center* (LC) Periode 2015-2018, terima kasih atas semangat serta dukungannya
8. Sahabat-sahabatku sejak dari SMP, Nur Sholihat yang ikut serta turun kelapangan dan membantu penulis pada saat proses penulisan, Reza

Mahandika yang selalu memberikan solusi, memberi motivasi dan membantu dalam proses penulisan, Dina Mardiana yang tidak pernah lupa mendukung penulis, Yeri Yuniarti yang selalu menyuntikkan semangat sehingga penulis tidak merasa lelah, Gilang Eka yang selalu menyelipkan senda gurau disela-sela suasana serius, Fitria Putri yang selalu menyediakan tempat bercerita dan Moch. Ryan yang ikut memberikan semangat pada saat penulisan. Sekali lagi, penulis ucapkan banyak-banyak terimakasih dan semoga Allah senantiasa membalas kebaikan yang diberikan.

9. Sahabat-sahabatku sejak dari SMA, Is Hayanti, Desti Nurjanah, Yuli Sopianti, Ajeng Nurfitri, Tiara Safitri, Ayu Siti Aisyah dan Ikrima Tsabatina. Terimakasih atas do'a dan dukungannya,
10. Sahabat-sahabatku dalam masa perkuliahan, Is Hayanti yang tidak pernah lelah meyakinkan penulis untuk bersemangat, Jasmine Nadya Fatimah yang selalu mengeluarkan penulis dari rasa jenuh dengan tawa yang diberikan, Lusti Destianti yang menjadi teman diskusi yang sangat baik, juga kepada rekan-rekan lainnya Yulia Agustin, Ayu Triastuti Oktavia, Rosalina Nababan, Anastasia Andika, Whidy Maulida, Riana Mutiara, Windy Wendiani, Deni Fauzi, Faris Muhammad, Muhammad Lukman Hakim, Rikrik Vickri, Erna Kurnia dan masih banyak lagi yang tidak dapat penulis ucapkan satu-satu.

11. Kepada kaka-kaka tingkat yang selalu baik memberikan nasihat dan juga membantu dalam penulisan ka Ridha Pradatama. ka Kiki dan masih banyak lainnya.
12. Teman-teman kelas manajemen D 2015
13. Teman-teman konsentrasi Manajemen Pemasaran 2015.
14. Teman-teman satu bimbingan Devina, Paramita, Ira, Heri, Taufik, Mochamad Aldi, Andi Ahmad, Habibi dan masih banyak lainnya.
15. Untuk *partner in almost everything* Jackchindy Fredricson, terimakasih atas dukungan, diskusi-diskusi dan pencarian solusi yang sering dilakukan bersama penulis. Juga semua kebaikan-kebaikan yang tidak bisa penulis tuliskan satu-satu. Semoga selalu dikelilingi orang-orang baik dan selalu dalam lindungan-Nya.♥
16. Dan semua teman-teman atau pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas doanya.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis menyadari sepenuhnya atas keterbatasan kemampuan sebagai manusia biasa, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat berharga bagi penulis dan teriring ucapan semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta balasan yang berlipat ganda kepada semua yang telah memberikan bantuan kepada penulis. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jatinangor, Juli 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
RINGKASAN .....	ii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
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. Kegunaan Teoritis.....	10
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	11
2.1. Pendekatan Masalah .....	11

2.1.1. Pendekatan Perkoperasian .....	11
2.1.2. Pendekatan Koperasi Konsumen .....	22
2.1.3. Pendekatan Partisipasi Anggota.....	27
2.1.4. Pendekatan Manajemen Pemasaran.....	29
2.1.5. Pendekatan Kualitas Pelayanan .....	41
2.2. Metode Penelitian.....	45
2.2.1 Metode Yang Digunakan.....	45
2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel) .....	46
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya .....	50
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	52
2.2.5 Rancangan Analisis (Data) .....	53
2.2.6 Tempat Penelitian .....	58
2.2.7 Jadwal Penelitian .....	58
<b>BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
3.1. Sejarah Koperasi dan Manajemen Koperasi KUD Sarwa Mukti .....	60
3.1.1. Sejarah Koperasi KUD Sarwa Mukti.....	60
3.1.2 Struktur Organisasi KUD Sarwa Mukti .....	63
3.2. Keanggotaan Koperasi KUD Sarwa Mukti .....	67
3.3. Kegiatan Usaha Koperasi KUD Sarwa Mukti.....	68
3.4. Keuangan dan Permodalan Koperasi.....	72

3.4.1. Keadaan Permodalan .....	72
3.4.2. Keadaan Keuangan .....	75
3.4.3. Organisasi Pendukung .....	79
3.5. Implementasi Jati Diri Koperasi Pada Koperasi Unit Desa Sarwa Mukti	80
3.5.1. Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi .....	81
3.5.2. Implementasi Nilai-Nilai Koperasi .....	84
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>89</b>
4.1 Identitas Responden Koperasi KUD Sarwa Mukti .....	89
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	89
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	91
4.2 Penerapan Kualitas Pelayanan Pada Unit Usaha Waserda KUD Sarwa Mukti	
.....	92
4.2.1. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	93
4.2.2. Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	94
4.2.3. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	95
4.2.4. Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	96
4.2.5. Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	97
4.3. Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan (Kinerja) Pelayanan dan	
Harapan (Kepentingan) Terhadap Pelaksanaan Pelayanan .....	99



4.3.1. Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Unit Usaha Waserda KUD Sarwa Mukti .....	100
4.3.2. Tanggapan Anggota Terhadap Harapan Kualitas Pelayanan Unit Usaha Waserda KUD Sarwa Mukti .....	114
4.4. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Pada Unit Waserda KUD Sarwa Mukti .....	132
4.4.1. Faktor Internal.....	132
4.4.2. Faktor Eksternal.....	135
4.5. Upaya-Upaya yang Harus Dilakukan untuk Meningkatkan Partisipasi Pembelian Anggota Pada Unit Waserda KUD Sarwa Mukti.....	136
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	139
5.1. Simpulan.....	139
5.2. Saran – saran.....	141
DAFTAR PUSTAKA .....	144

IKOPIN

## DAFTAR TABEL

<b>No. Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Pendapatan Usaha KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018 .....	3
1.2	Perkembangan Volume Usaha Unit- unit KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018 .....	4
1.3	Perkembangan Partisipasi Unit-unit KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018.....	5
1.4	Perkembangan Volume Usaha Unit Waserda KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018.....	5
1.5	Perkembangan Partisipasi Anggota Unit Waserda KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018 .....	6
2.1	Status Ganda Anggota Koperasi Di Dalam Berbagai Jenis Koperasi.....	19
2.2	Pengembangan fungsi-fungsi Koperasi yang Menunjang Kepentingan Anggota Konsumen .....	25
2.3	Operasionalisasi Variabel.....	47
2.4	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Unit Waserda KUD Sarwa Mukti .....	53
2.5	Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan (Kepentingan) Atas Pelayanan Unit Waserda KUD Sarwa Mukti .....	54
3.1	Perkembangan Anggota KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018 .....	67
3.2	Perkembangan Volume Usaha Unit Sapi Perah/Susu KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018 .....	69
3.3	Perkembangan Volume Unit Usaha Waserda KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018.....	70
3.4	Perkembangan Volume Usaha Unit Usaha Produksi Makanan Ternak (MAKO) KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018.....	71
3.5	Perkembangan Perolehan Jasa Unit Simpan Pinjam (USP) KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018 .....	72
3.6	Perkembangan Modal KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018.....	73
3.7	Alokasi Modal KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018.....	74

3.8 Alokasi Aktiva KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018 .....	75
3.9 Perkembangan Rasio Likuiditas KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018.....	76
3.10 Perhitungan Rasio Leverage KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018 .....	77
3.11 Perkembangan Rasio Rentabilitas KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018....	78
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelami.....	89
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	91
4.3 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kecepatan Dalam Melayani Anggota .....	100
4.4 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Jam Operasional Unit Waserda ...	101
4.5 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Sistem Pembayaran yang Berbeda .....	101
4.6 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kemampuan Karyawan dalam Menangani dan Menyelesaikan Keluhan Anggota .....	102
4.7 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Tindakan Cepat Dan Tanggap oleh Karyawan Saat Anggota Membutuhkan Bantuan.....	103
4.8 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Keterampilan Karyawan dalam Melayani Kebutuhan Anggota .....	104
4.9 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kesopanan dan Keramahan Karyawan dalam Melayani Anggota .....	104
4.10 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Pengetahuan Karyawan Mengenai Produk yang Dijual .....	105
4.11 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Pemberian Pelayanan yang Sama Kepada Anggota Tanpa Membeda-bedakan .....	106
4.12 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Pemberian Informasi oleh Karyawan dengan Jelas dan Mudah Dimengerti.....	106
4.13 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Pemberian Perhatian dan Respon yang Sungguh-sungguh dari Karyawan Terhadap Keluhan Anggota.....	107
4.14 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kenyamanan Gedung dan Ruang Transaksi .....	108

4.15 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kelengkapan Produk yang Dijual .....	<b>109</b>
4.16 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kerapian Display Produk yang Dijual .....	<b>109</b>
4.17 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kemudahan dalam Memperoleh Barang .....	<b>110</b>
4.18 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Sarana Parkir.....	<b>110</b>
4.19 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Keindahan Interior dan Eksterior .....	<b>111</b>
4.20 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Keseragaman Dan Kerapian Karyawan .....	<b>111</b>
4.21 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kelengkapan Sarana Penunjang	<b>112</b>
4.22 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kebersihan Toilet .....	<b>113</b>
4.23 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kemudahan dalam Menemukan Toko .....	<b>113</b>
4.24 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Kecepatan Pelayanan .....	<b>114</b>
4.25 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Ketepatan Jam Operasional Unit Waserda .....	<b>114</b>
4.26 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Sistem Pembayaran yang Berbeda.....	<b>115</b>
4.27 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Kemampuan Karyawan dalam Menangani dan Menyelesaikan Keluhan Anggota .....	<b>115</b>
4.28 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Tindakan Cepat dan Tanggap oleh Karyawan Saat Anggota Membutuhkan Bantuan.....	<b>116</b>
4.29 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Keterampilan Karyawan dalam Melayani Kebutuhan Anggota .....	<b>116</b>
4.30 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Kesopanan dan Keramahan Karyawan dalam Melayani Kebutuhan Anggota.....	<b>117</b>
4.31 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Pengetahuan Karyawan yang Luas Mengenai Produk yang Dijual .....	<b>117</b>

4.32	Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Pemberian Pelayanan yang Sama Kepada Anggota Tanpa Membeda-bedakan.....	<b>118</b>
4.33	Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Pemberian Informasi oleh Karyawan dengan Jelas dan Mudah Dimengerti .....	<b>119</b>
4.34	Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Pemberian Perhatian dan Respon yang Sungguh-Sungguh oleh Karyawan Terhadap Setiap Keluhan Anggota .....	<b>119</b>
4.35	Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Kenyamanan Gedung dan Ruang Transaksi .....	<b>120</b>
4.36	Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Kelengkapan Produk yang Dijual .....	<b>120</b>
4.37	Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Kerapihan Display Produk yang Dijual .....	<b>121</b>
4.38	Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Kemudahan dalam Memperoleh Barang.....	<b>121</b>
4.39	Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Sarana Parkir.	<b>122</b>
4.40	Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Keindahan Interior dan Eksterior .....	<b>122</b>
4.41	Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Keseragaman dan Kerapihan Karyawan.....	<b>123</b>
4.42	Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Kelengkapan Sarana Penunjang.....	<b>123</b>
4.43	Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Kebersihan Toilet .....	<b>124</b>
4.44	Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Kemudahan dalam Menemukan Toko .....	<b>124</b>
4.45	Rekapitulasi Skor Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Waserda KUD Sarwa Mukti.....	<b>125</b>
4.46	Rekapitulasi Skor dan Perhitungan Median.....	<b>127</b>

## DAFTAR GAMBAR

No. Tabel	Judul	Halaman
2.1	Struktur Organisasi Koperasi Sebagai Suatu Sistem Sosio-Ekonomi dan Kedudukannya pada Lingkungan Ekonomi Pasar (Hanel; 1992, dielaborasi oleh penulis).....	17
2.2	Koperasi Pembelian yang Anggotanya para Konsumen.....	23
2.3	Pelaku dan Kekuatan Utama dalam Lingkungan Pemasaran Perusahaan .....	33
2.4	Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Jasa.....	43
2.5	Diagram Kartesius.....	57
3.1	Struktur Organisasi KUD Sarwa Mukti .....	66
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	90
4.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	91
4.3	Diagram Kartesius Hubungan antara Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan pada Unit Waserda KUD Sarwa Mukti.....	129

IKOPIN