

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

(Studi Kasus pada Koperasi Serba Usaha Cilengkrang, Kota Bandung)

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

Muhamad Firstiansyah Aditya Nugraha

C1140139

Dosen Pembimbing :

Dra. Hj. Yeni Wipartini, M.Ti

Drs. H. Iwan Mulyana M.Si



IKOPIN

**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS
PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

2018

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada Koperasi Serba Usaha Cilengkrang, Kota Bandung)

Nama Mahasiswa : Muhamad Firstiansyah Aditya Nugraha

NRP : C1140139

Program Studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

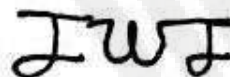
MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Dosen Pembimbing I



Dra. Hj. Yeni Wipartini, M.Ti

Dosen Pembimbing II



Drs. H. Iwan Mulyana, M.Si



Direktur Program Studi S-1 Manajemen

Drs. H. Egiyanto Purbo Suseno, SE., M.Sc

IKOPIN

MOTTO

- *Jangan lupakan tiga ucapan. Yaitu Terima Kasih, Maaf dan Tolong.*
- *Jangan merasa rugi untuk menolong sesama, karena kelak kau akan menerima *feedback* tak terduga.*
- *Teman dan Keluarga merupakan hal penting dalam hidup. Jangan menyianyikan maupun mengecewakan mereka yang rela berkorban.*

11 September 2018

Jatinangor | 22.38

IKOPIN

RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir pada tanggal 26 September 1996 di Subang, Jawa Barat. Merupakan anak pertama dari Keluarga Yuli Adi Nugroho dan Dewi Kania Rahayu. Pendidikan yang telah ditempuh penulis diantaranya:

1. Tahun 2002 lulus dari TK Tunas Karya, Kabupaten Subang, Jawa Barat.
2. Tahun 2008 lulus dari SD Negeri 10 Ciseureuh, Kecamatan Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat;
3. Tahun 2011 lulus dari SMP Negeri 1 Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat;
4. Tahun 2014 lulus dari SMA Negeri 1 Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat.

Tahun 2014 penulis tercatat sebagai mahasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN). Selama di IKOPIN penulis mengikuti beberapa kegiatan, diantaranya:

1. Anggota IKOPIN Badminton Club (IBC) pada periode 2014-2016
2. Anggota DKM Daarul Ikhwan IKOPIN periode 2015-2016
3. Asisten Laboratorium Language Center of IKOPIN (LC) pada periode 2015-2017.
4. Anggota Lembaga Pers Mahasiswa I-MAGE periode 2016-2017

ABSTRACT

Muhamad Firstiansyah Aditya Nugraha (C1140139), Analysis of Quality Service To Increase Member Participation As Customer, case study at Koperasi Serba Usaha Cilengkrang (KSU Cilengkrang), Kab. Bandung, under guidance of Dra.Yeni Wipartini, M.Ti and Drs. H. Iwan Mulyana, M.Si.

The purpose of this research is to know the description about member participation as customer at KSU Cilengkrang and also service that given by the business units and response of members about the implementation and expectation of service that given at two business units those are Trading Unit and Saving and Loan Unit.

Member participation is the main thing in Cooperative. If Cooperative wants to develop and getting bigger, so it starts from member participation. Member participation divided into two types, as owner and user. Both of them can not be separated because it is a unity. When a person decides to be a member of Cooperative, so He/She must be ready to participate.

Member participation can be increased, through many ways, one of them is through the enhancement of quality service that given by Cooperative. The service depends to the type of business that run, if it is service business or retail. For the case at KSU Cilengkrang, it is used two service approaches those are service approach and retail approach.

Based on the result of research that had been done, it is gotten that member participation as customer at Trading Unit is still not appropriate with the expected. While for the participation at Saving and Loan Unit, as savers, majority of members have contributed although not entirely and for the loan participation must be increased again. The service of Trading Unit that must be a priority to be improved is parking facility, and for the service of Saving and Loan Unit, indicator of accuracy in registration becomes the main priority. If the Cooperative wants to increase member participation as customer, then the efforts to increase the quality service should be done

RINGKASAN

Muhamad Firstiansyah Aditya Nugraha (C1140139), Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, studi kasus pada Koperasi Serba Usaha Cilengkrang (KSU Cilengkrang) Kab. Bandung, di bawah bimbingan Dra. Yeni Wipartini, M.Ti dan Drs. H. Iwan Mulyana, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai partisipasi anggota sebagai pelanggan pada KSU Cilengkrang dan juga pelayanan yang diberikan unit usaha serta tanggapan anggota mengenai pelaksanaan serta harapan pelayanan yang diberikan oleh KSU Cilengkrang di kedua unit usaha yakni Waserda dan Simpan Pinjam.

Partisipasi anggota dapat ditingkatkan salah satunya melalui peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi. Pelayanan tersebut tergantung pada jenis usaha yang dijalankan, apakah itu jasa atau ritel. Untuk kasus pada KSU Cilengkrang, digunakan dua pendekatan pelayanan yaitu pelayanan jasa dan pelayanan ritel.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka diperoleh hasil bahwa partisipasi anggota sebagai pelanggan di Unit Waserda masih dinilai belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Sedangkan untuk partisipasi di Unit Simpan Pinjam, sebagai penyimpan sudah mayoritas anggota berkontribusi walaupun belum keseluruhannya dan partisipasi pinjaman yang harus lebih ditingkatkan lagi. Pelayanan di Waserda yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan lagi adalah fasilitas parkir, sedangkan pada Unit Simpan Pinjam, indikator ketepatan dalam pencatatan menjadi prioritas utama. Maka agar partisipasi anggota di KSU Cilengkrang dapat meningkat, maka upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilakukan.

IKOPIN

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”. Shalawat serta salam tercurah limpahkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga, para sahabat, serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Selama penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya penelitian berikutnya yang lebih baik lagi dari skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat disusun dengan baik tanpa bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua, Mamah, Papah serta keluarga besar yang selalu memberikan doa serta dukungan yang luar biasa sehingga membuat penulis mengerjakan skripsi dengan penuh semangat.
2. Dra. Yeni Wipartini M.Ti dan Drs. H. Iwan Mulyana M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya serta memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Dra. Rosti Setiawati M.Si dan Drs. Deddy Supriadi M.Sc selaku dosen penelaah Koperasi dan konsentrasi yang telah banyak memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh staf pengajar dan karyawan/wati Sekretariat S1 Manajemen IKOPIN serta bapak-bapak CS, Pak Dedi, Pak Kiki, Pak Alan yang telah membantu memfasilitasi segala keperluan kuliah dan birokrasi yang harus diselesaikan penulis serta doa-doa yang diberikan.
5. Seluruh jajaran Pengurus, Pengawas serta Anggota KSU Cilengkrang
6. Dwi Rahmi Fhadilla yang selalu ada di setiap waktu untuk membantu, dan menyemangati.
7. Teman-teman yang suka ribut, Ridwan, Sasa, Maha. Tak lupa tersebut pula nama Citra, Pewe, Putri, Rismaya, Tatang, Novaldi, Isti, Man, Irham, Kania, Aulia dan Refo yang senantiasa membantu.
8. Teman-teman satu bimbingan; Rydha, Ridwan, Irna, Teh Anggi, Bayu, Dede.
9. Teman-teman LC, khususnya HRD dan angkatan 2014 atas pengalaman berharganya yang tak akan terlupakan.
10. Teman-teman Jurnalis di LPM I-MAGE.
11. Teman-teman ODEL serta teman-teman squad VRUS; Antung, Eja, Adul, Miftah yang telah membantu push rank. Teman satu kelas konsentrasi, Manajemen Bisnis A.

Jatinangor, 12 Juli 2018

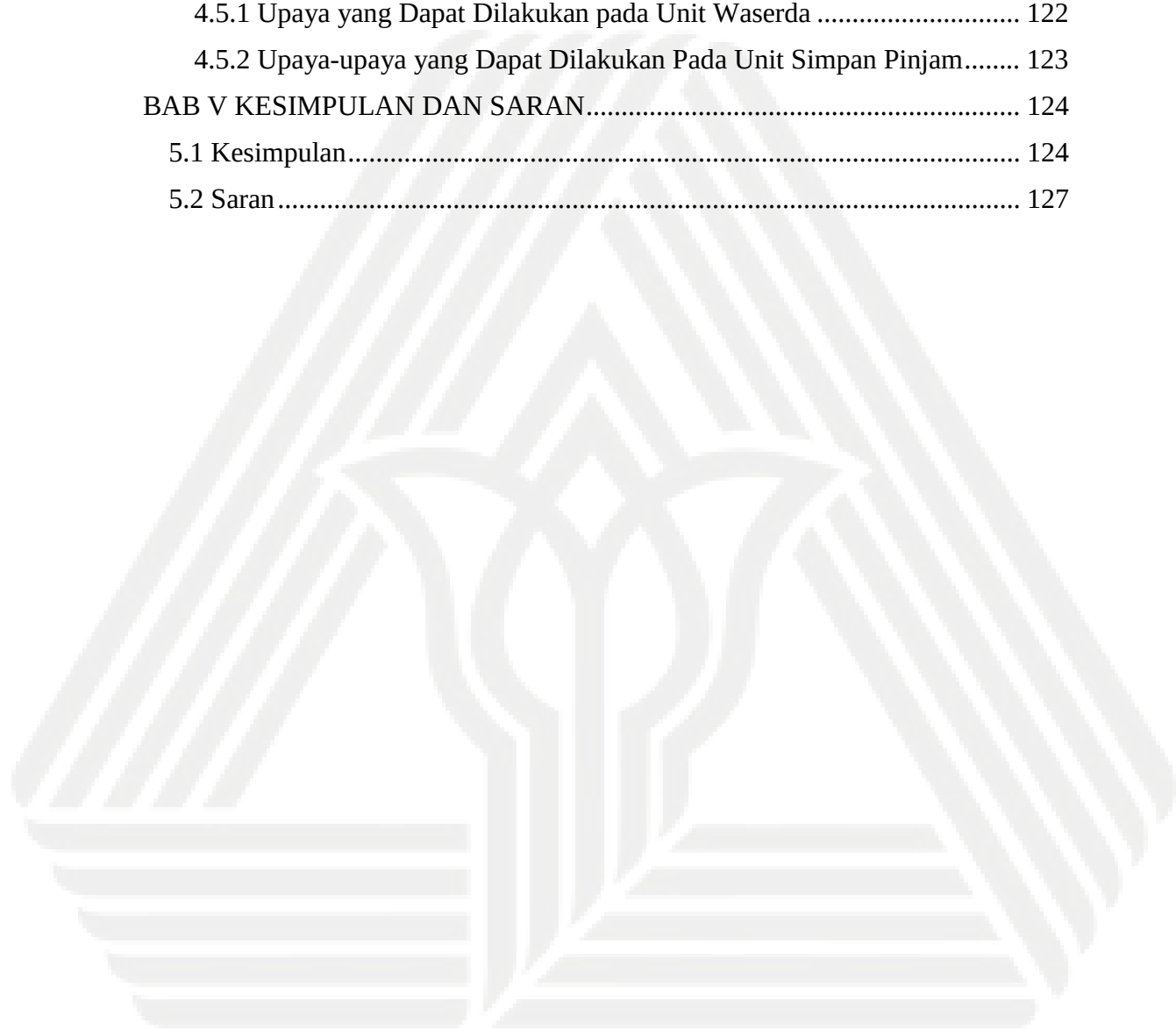
Muhamad Firstiansyah A. N

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRACT.....	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan	9
1.3.1 Maksud Penelitian.....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1Kegunaan 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 Manajemen Bisnis	21
2.1.3 Pendekatan Kualitas Pelayanan	23
2.1.4 Pendekatan Partisipasi Anggota	30
2.2 Metode Penelitian.....	32
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	32
2.2.2 Data yang Diperlukan	32
2.2.3 Sumber Data	33
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
2.2.5 Teknik Pengambilan Sampel	34
2.2.6 Operasionalisasi Penelitian.....	35

2.2.7 Analisis Data.....	36
2.2.8 Tempat/Lokasi Penelitian	46
2.2.9 Jadwal Penelitian	46
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	47
3.1 Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen Koperasi.....	47
3.1.1 Sejarah Terbentuknya KSU Cilengkrang	47
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi.....	48
3.2 Keanggotaan KSU Cilengkrang	55
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi	58
3.3.1 Kegiatan Usaha KSU Cilengkrang	58
3.3.2 Struktur Permodalan dan Keuangan KSU Cilengkrang	63
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi pada KSU Cilengkrang	69
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi	69
3.4.2 Implementasi Prinsip Koperasi	70
3.4.3 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
4.1 Identitas Responden dan Informan.....	74
4.1.1 Identitas Responden.....	74
4.1.2 Identitas Informan.....	75
4.2 Partisipasi Anggota di KSU Cilengkrang.....	76
4.2.1 Partisipasi Anggota di Unit Waserda.....	76
4.2.2 Partisipasi Anggota di Unit Simpan Pinjam	77
4.3 Pelayanan yang diberikan oleh KSU Cilengkrang	79
4.3.1 Unit Waserda	79
4.3.2 Unit Simpan Pinjam.....	81
4.4 Tanggapan Anggota Mengenai Pelaksanaan dan Harapan Berkaitan dengan Pelayanan yang Diberikan KSU Cilengkrang	83
4.4.1 Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan dan Harapan Pelayanan di Unit Waserda	84
4.4.2 Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan dan Harapan Pelayanan di Unit Simpan Pinjam.....	102
4.5 Upaya-upaya yang Dapat Dilakukan Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan.....	122

4.5.1 Upaya yang Dapat Dilakukan pada Unit Waserda	122
4.5.2 Upaya-upaya yang Dapat Dilakukan Pada Unit Simpan Pinjam.....	123
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	124
5.1 Kesimpulan.....	124
5.2 Saran.....	127



IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pertumbuhan Anggota KSU Cilengkrang Kota Bandung Tahun	3
Tabel 1. 2 Perkembangan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di KSU Cilengkrang	6
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel	35
Tabel 2. 2 Kriteria penilaian anggota terhadap pelayanan yang diberikan	37
Tabel 2. 3 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Pelayanan	37
Tabel 2. 4 Kelas Interval Penilaian Pelaksanaan Masing-masing Indikator Pelayanan	39
Tabel 2. 5 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Pelayanan	39
Tabel 2. 6 Kelas Interval Penilaian Harapan Masing-masing Indikator Pelayanan	40
Tabel 2. 7 Tabel Analisis Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan antara Pelaksanaan dengan Harapan	42
Tabel 3. 1 Pertumbuhan Anggota KSU Cilengkrang Kota Bandung Tahun 2013- 2017	58
Tabel 3. 2 Perkembangan Penjualan dan Perolehan Laba Unit Waserda KSU Cilengkrang Kota Bandung Tahun 2013-2017	60
Tabel 3. 3 Perkembangan Unit Simpan Pinjam KSU Cilengkrang Kota Bandung Tahun 2013-2017	62
Tabel 3. 4 Perkembangan Permodalan KSU Cilengkrang Tahun 2013-2017	64
Tabel 3. 5 Perkembangan Likuiditas KSU Cilengkrang Tahun 2013-2017	65
Tabel 3. 6 Perkembangan Solvabilitas KSU Cilengkrang Tahun 2013-2017	66
Tabel 3. 7 Perkembangan Rentabilitas KSU Cilengkrang Tahun 2013-2017	68
Tabel 3. 8 Implementasi Definisi Koperasi pada KSU Cilengkrang	69
Tabel 3. 9 Implementasi Prinsip Koperasi pada KSU Cilengkrang	70
Tabel 3. 10 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi pada KSU Cilengkrang	72
Tabel 4. 1 Identitas Responden	74
Tabel 4. 2 Perkembangan Jumlah Anggota yang Berpartisipasi di Unit Waserda Tahun 2013-2017	76
Tabel 4. 3 Perkembangan Jumlah Anggota yang Berpartisipasi di Unit Simpan Pinjam Tahun 2013-2017	78
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kelengkapan Produk	84
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kelengkapan Produk	85

Tabel 4. 6 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Produk Pelengkap	85
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Produk Pelengkap	86
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Ragam Pilihan Produk	87
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Ragam Pilihan Produk	87
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kualitas Produk	88
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kualitas Produk	88
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Harga Produk	89
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Harga Produk	89
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Promosi yang Dilakukan	90
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Promosi yang Dilakukan	90
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Jam Operasional	91
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Jam Operasional	91
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Penanganan Keluhan	92
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Penanganan Keluhan	92
Tabel 4. 20 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Pemesanan Melalui Telepon	93
Tabel 4. 21 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Pemesanan Melalui Telepon	93
Tabel 4. 22 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Fasilitas Parkir	94
Tabel 4. 23 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Fasilitas Parkir	95
Tabel 4. 24 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Lokasi Toko	95
Tabel 4. 25 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Lokasi Toko	96
Tabel 4. 26 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Tata Letak Toko	96

Tabel 4. 27 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Tata Letak Toko	97
Tabel 4. 28 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Desain Toko	98
Tabel 4. 29 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Desain Toko	98
Tabel 4. 30 Analisis Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan antara Pelaksanaan dan Harapan di Unit Waserda	99
Tabel 4. 31 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kebersihan dan Kenyamanan.....	102
Tabel 4. 32 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kebersihan dan Kenyamanan.....	103
Tabel 4. 33 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Fasilitas Parkir.....	103
Tabel 4. 34 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Fasilitas Parkir	104
Tabel 4. 35 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kerapihan Karyawan dalam Berpakaian.....	104
Tabel 4. 36 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kerapihan Karyawan dalam Berpakaian.....	105
Tabel 4. 37 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kecepatan Pelayanan	105
Tabel 4. 38 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kecepatan Pelayanan	106
Tabel 4. 39 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Ketepatan dalam Pencatatan	106
Tabel 4. 40 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Ketepatan dalam Pencatatan	107
Tabel 4. 41 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Jam Operasional	107
Tabel 4. 42 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Jam Operasional	108
Tabel 4. 43 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kejelasan dalam Hal yang Berkaitan dengan Simpan Pinjam	109
Tabel 4. 44 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kejelasan dalam Hal yang Berkaitan dengan Simpan Pinjam	109
Tabel 4. 45 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Pengetahuan Karyawan.....	110
Tabel 4. 46 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Pengetahuan Karyawan.....	110
Tabel 4. 47 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Keramahan Karyawan.....	111

Tabel 4. 48 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Keramahan Karyawan	111
Tabel 4. 49 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Sikap Adil Karyawan	112
Tabel 4. 50 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Sikap Adil Karyawan	112
Tabel 4. 51 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kejujuran Karyawan	113
Tabel 4. 52 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kejujuran Karyawan	114
Tabel 4. 53 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Persyaratan Meminjam.....	114
Tabel 4. 54 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Persyaratan Meminjam.....	115
Tabel 4. 55 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Sikap Memahami Anggota.....	115
Tabel 4. 56 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Sikap Memahami Anggota.....	116
Tabel 4. 57 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Bunga Pinjaman	116
Tabel 4. 58 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Bunga Pinjaman.....	117
Tabel 4. 59 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Bunga Simpanan	118
Tabel 4. 60 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Bunga Simpanan.....	118
Tabel 4. 61 Analisis Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan antara Pelaksanaan dan Harapan Pelayanan di Unit Simpan Pinjam	119

IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Penjualan di Unit Waserda Tahun 2013-2017.....	7
Gambar 1. 2 Perkembangan Nominal Simpanan dan Nominal Pinjaman Anggota Tahun 2013-2017	7
Gambar 2. 1 Sistem TQS	29
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius.....	44
Gambar 4. 1Perkembangan Jumlah Anggota yang Melakukan Pembelian di Unit Waserda Tahun 2013-2017	77
Gambar 4. 2 Perkembangan Jumlah Anggota yang Bertransaksi di Unit Simpan Pinjam Tahun 2013-2017	79
Gambar 4. 3 Hasil Analisis Diagram Kartesius pada Unit Waserda.....	100
Gambar 4. 4 Hasil Analisis Diagram Kartesius pada Unit Simpan Pinjam.....	120



IKOPIN