

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

(Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung)

SKRIPSI

Disusun oleh :

Wishnu Shandhika Febriansyah

C1160215

Dosen Pembimbing :

Drs. Udin Hidayat, M.Ti



**KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Unit Cicendomart Dalam
Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai
Pelanggan.
(Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Rumah Sakit
Mata Cicendo Bandung)

Nama Mahasiswa : Wishnu Shandhika Febriansyah

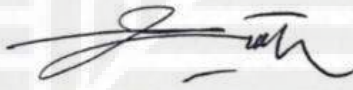
Nomor Pokok : C1160215

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing,



(Drs. Udin Hidayat, M.Ti)



Direktur Program Studi S1 Manajemen,

(Dr. H. Gianto Purbo Suseno, SE., M.Sc)

RIWAYAT HIDUP

Wishnu Shandhika Febriansyah, lahir di Bandung, Jawa Barat pada 15 Februari 1997. Anak pertama dan satu-satunya dari ibu Sandra dan bapak Yudha. Adapun riwayat pendidikan yang telah ditempuh yaitu :

- Tahun 2003 menyelesaikan pendidikan Taman Kanak-kanak di TK Rukun Wanita Majalaya.
- Tahun 2009 menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 5 Majalaya.
- Tahun 2012 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Ibun.
- Tahun 2015 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Al Ma'soem Bandung.

Pada tahun 2016 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 :

- *Language Center* (LC) IKOPIN pada periode 2016-2017 sebagai anggota divisi *human resource*.
- *Language Center* (LC) IKOPIN pada periode 2018-2019 sebagai ketua.
- *Language Center* (LC) IKOPIN pada periode 2016-2019 sebagai Asisten Laboratorium.
- Tim Promosi IKOPIN pada periode 2018-2019 sebagai ketua.

RINGKASAN

Wishnu Shandhika Febriansyah, 2020. Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan, studi kasus Unit Minimarket Cicendomart pada KOPRUSMAT Cicendo Kota Bandung, dibawah bimbingan Bapak **Udin Hidayat**.

Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo memiliki anggota 471 yang terdiri dari karyawan rumah sakit, dalam penelitian ini mengambil 32 orang anggota menjadi sampel penelitian. Permasalahan yang dihadapi Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo Kota Bandung khususnya Unit Cicendomart 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 Cicendomart Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo Kota Bandung, tanggapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan dan tanggapan anggota terhadap harapan pelaksanaan pelayanan Unit Cicendomart, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi partisipasi anggota Unit Cicendomart, dan upaya-upaya yang harus dilakukan dalam memperbaiki pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo.

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

Hasil dapat diketahui bahwa dimensi tanggapan pelaksanaan yang baik adalah indikator Kemudahan dalam menemukan toko yang diberikan dengan skor sebesar 133 dan yang paling rendah adalah di indikator Tingkat frekuensi pembelian dengan skor sebesar 55. Sedangkan untuk penilaian tanggapan anggota terhadap harapan kualitas pelayanan yang paling tinggi atau yang paling penting berada di indikator Kelengkapan produk yang dijual dengan skor 148, skor terendah atau yang dianggap kurang penting berada di indikator Keseragaman dan kerapian karyawan dengan skor sebesar 110.

Upaya yang harus dilakukan oleh Unit Cicendomart untuk meningkatkan partisipasi anggota yaitu dapat dilihat dari gambar diagram *Cartesius* dapat disimpulkan bahwa upaya-upaya yang harus dilakukan oleh Unit Cicendomart dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota yaitu indikator-indikator kualitas pelayanan sangat penting bagi anggota, akan tetapi pelaksanaannya oleh Unit Cicendomart kurang baik yang terdiri dari indikator-indikator Kelengkapan produk yang dijual, Sarana parkir, Ketepatan jam operasional Unit Cicendomart, Kemampuan karyawan dalam menangani dan menyelesaikan keluhan anggota, Tindakan cepat dan tanggap oleh karyawan saat anggota membutuhkan bantuan, Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani anggota, Volume pembelian anggota, Frekuensi pembelian anggota. Juga dapat mempertimbangkan indikator-

indikator kualitas pelayanan tidak begitu penting bagi anggota tetapi pelaksanaannya oleh Unit Cicecondomart sudah baik yaitu pada indicator Kerapihan display produk yang dijual, Keindahan interior dan eksterior, Keseragaman dan kerapihan karyawan, Kelengkapan sarana penunjang (computer, telepon), Kebersihan toilet, Kemudahan dalam menemukan toko.



IKOPIN

ABSTRACT

Wishnu Shandhika Febriansyah, 2020. *Analysis of Service Quality in Efforts to Increase Member Participation as Customers, a case study of the Cicendomart Minimarket Unit at KOPRUSMAT Cicendo, Bandung, under advisory from Udin Hidayat.*

Cooperative of Cicendo Eye Hospital has 471 members consisting of hospital employees, in this study 32 members were taken as the study sample. The problem faced by the Cicendo Eye Hospital Cooperative in Bandung, especially the Cicendomart Unit, is the low level of participation of members as customers, which is thought to be due to the low quality of service.

The purpose of this study was to determine the implementation of service quality at the Cicendomart Unit of the Cicendomart Eye Hospital, Bandung City, members' responses to service implementation and members' responses to expectations of the Cicendomart Unit service implementation, what factors influence the participation of members of the Cicendomart Unit, and efforts should be made to improve services to increase the participation of members Cooperative of Cicendo Eye Hospital.

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 dimensions of good implementation responses are the Ease of finding a given store with a score of 133 and the lowest is the indicator of the frequency of purchasing with a score of 55. As for the assessment of members' responses to the highest or highest service quality expectations. The most important thing is in the indicator of completeness of products sold with a score of 148, the lowest score or those that are considered less important are in the Uniformity and neatness indicator for employees with a score of 110.

Efforts must be made by the Cicendomart Unit to increase member participation, which can be seen from the Cartesian diagram image, it can be concluded that the efforts that must be made by the Cicendomart Unit in an effort to increase member participation, namely indicators of service quality are very important for members. However, the implementation by the Cicendomart Unit is not good, which consists of indicators of completeness of the products sold, parking facilities, accuracy of Cicendomart unit operating hours, employee ability to handle and resolve member complaints, quick and responsive action by employees when members need help, politeness and employee friendliness in serving members, volume of member purchases, frequency of member purchases. It can also consider, namely the indicators of service quality are not so important for members but the implementation by the Cicendomart Unit is good, namely the Tidiness indicator, the display of products being sold, the beauty of the interior and the exterior, the uniformity and tidiness of employees, the completeness of supporting facilities (computer, phone), Clean toilet, Ease of finding a shop.

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 Cicendomart Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada Unit Cicendomart KOPRUSMAT Kecamatan Cicendo Kota Bandung Provinsi Jawa Barat)"**

Penelitian dilaksanakan pada Unit Cicendomart KOPRUSMAT Cicendo Kota Bandung, 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 saya atas cinta dan selalu memberikan kasih sayang, doa serta dukungan moril maupun materil kepada saya, *I love you mom*. Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih atas bantuan dari pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan ini. Serta saya ucapkan terima kasih kepada :

1. Yang Terhormat, Bapak Drs. Udin Hidayat, M.T selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi, memberikan masukan ilmu, serta memberikan pengarahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini. Penulis ucapkan banyak terimakasih dan semoga Allah senantiasa membalas kebaikan yang diberikan.

2. Yang Terhormat, Dr. H. Giyanto Purbo S, SE, M.Sc. selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang telah memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Yang Terhormat, Ir. Nanik Risnawati, M.Si. selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen IKOPIN yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di IKOPIN.
5. Seluruh staff administrasi dan sekretariat IKOPIN, serta tidak lupa untuk karyawan dan karyawan perpustakaan IKOPIN yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
6. Ibu Iin manajer di KOPRUSMAT Cicendo yang telah memberikan kesempatan penulis dan memberikan izin untuk melakukan penelitian di KOPRUSMAT Cicendo Bandung yang penulis teliti.
7. Kak Nazar dan Kak Intan yang merupakan pengurus di KOPRUSMAT yang sudah memberikan informasi mengenai lokasi penelitian.
8. Asty, Salsa, Raisa, dan Tyas yang merupakan kakak tingkat saya selama kuliah dan berbaik hati memberikan banyak ide dan masukan untuk penulis menyelesaikan penelitian ini.
9. Widya Permatasari sahabat dari SMA yang selalu berbaik hati menyempatkan waktunya untuk menemani penulis dan memberikan semangat ketika penulis lelah.

10. Teman semasa kuliah Anggia, Fitri Gista, Amelia Meithopani, Susi Susilawati yang sering mengerjakan skripsi bersama dan bertukar pikiran sehingga dapat saling membantu penulisan skripsi bersama.
11. Teman-teman kelas Manajemen D dan Manajemen Pemasaran angkatan 2016 yang sehari-hari Bersama dikelas menuntut ilmu dari awal kuliah sampai dengan lulus.
12. Teman-teman Laboratorium Bahasa IKOPIN yang sudah berkembang bersama-sama selama menjadi anggota dan pengurus disana.
13. Temen-teman Tim Promosi IKOPIN yang memberikan pengalaman tak terlupakan sekaligus menambah uang jajan bersama.

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, November 2020

Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	2
RINGKASAN	ii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	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
2.1.1.1. Pendekatan Koperasi Konsumen	22
2.1.1.2. Pendekatan Partisipasi Anggota	27
2.1.2. Pendekatan Manajemen Pemasaran	33
2.1.2.1. Pendekatan Kualitas Pelayanan	37
2.2. Metode Penelitian	40
2.2.1. Metode Yang Digunakan	40
2.2.2. Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	40
2.2.3. Sumber Data dan Cara Menentukannya	43
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data	44
2.2.5. Rancangan Analisis Data	45
2.2.6. Tempat Penelitian	50
2.2.7. Jadwal Penelitian	50
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	51
3.1. Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen	51

3.1.1. Sejarah Terbentuknya KOPRUSMAT Cicendo	51
3.1.2. Visi dan Misi KOPRUSMAT Cicendo	51
3.1.2.1. Visi KOPRUSMAT Cicendo	51
3.1.2.2. Misi KOPRUSMAT Cicendo	51
3.1.3. Struktur Organisasi KOPRUSMAT Cicendo	52
3.2. Keanggotaan KOPRUSMAT Cicendo.....	59
3.3. Unit Usaha KOPRUSMAT Cicendo.....	60
3.4. Keadaan Permodalan dan Keuangan KOPRUSMAT Cicendo.....	65
3.4.1. Keadaan Permodalan KOPRUSMAT Cicendo	65
3.4.2. Keadaan Keuangan KOPRUSMAT Cicendo	66
3.5. Implementasi Jati Diri Koperasi.....	72
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	80
4.1. Identitas Responden KOPRUSMAT Cicendo	80
4.2. Penerapan Kualitas Pelayanan Pada Unit Usaha Cicendomar KOPRUSMAT Cicendo.....	81
4.2.1. Keandalan (<i>Reliability</i>).....	82
4.2.2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	83
4.2.3. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	84
4.2.4. Empati (<i>Empathy</i>).....	85
4.2.5. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	85
4.3. Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan (Kinerja) Pelayanan dan Harapan (Kepentingan) Terhadap Pelaksanaan Pelayanan.....	88
4.3.1. Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Unit Cicendomar KOPRUSMAT Cicendo	88
4.3.2. Tanggapan Anggota Terhadap Harapan Kualitas Pelayanan Unit Usaha Cicendomar KOPRUSMAT Cicendo	102
4.4. Upaya-upaya yang Harus Dilakukan untuk Meningkatkan Partisipasi Pembelian Anggota Pada Unit Usaha Cicendomar KOPRUSMAT Cicendo	120
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	123
5.1. Simpulan	123
5.2. Saran-saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA	127

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1. 1	Jumlah Anggota KOPRUSMAT Cicendo 2014-2019.....	3
Tabel 1. 2	Data Perbandingan Pendapatan Setiap Usaha KOPRUSMAT Cicendo 2015-2019.....	4
Tabel 1. 3	Penjualan Unit Cicendo Mart Tahun 2015-2018	6
Tabel 2. 1	Pengembangan fungsi-fungsi Koperasi yang Menunjang Kepentingan Anggota Konsumen	25
Tabel 2. 2	Operasionalisasi Variabel	41
Tabel 2. 3	Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Atas Pelayanan Unit Cicendomart KOPRUSMAT Cicendo Bandung	46
Tabel 3. 1	Perkembangan Anggota KOPRUSMAT Cicendo pada tahun 2018- 2019	60
Tabel 3. 2	Keadaan Permodalan KOPRUSMAT Cicendo Tahun 2015- 2018	66
Tabel 3. 3	Standar Penilaian Rasio Likuiditas	67
Tabel 3.4	Perkembangan Likuiditas KOPRUSMAT Cicendo Tahun 2014-2018	67
Tabel 3. 5	Standar Penilaian Solvabilitas (Debt to Asset Ratio).....	69
Tabel 3. 6	Perkembangan Solvabilitas KOPRUSMAT Cicendo Tahun 2014-2018	69
Tabel 3. 7	Standar Penilaian Rentabilitas	71
Tabel 3. 8	Perkembangan Rentabilitas KOPRUSMAT Cicendo Tahun 2014-2018	71
Tabel 3. 9	Penilaian Implementasi Jati Diri Koperasi di KOPRUSMAT Cicendo	72
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Anggota	80
Tabel 4. 2	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kenyamanan Gedung dan Ruang Transaksi	89
Tabel 4. 3	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kelengkapan Produk yang Dijual	90
Tabel 4. 4	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kerapian <i>Display</i> Produk yang Dijual	90
Tabel 4. 5	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kemudahan Dalam Memperoleh Barang	91
Tabel 4. 6	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Sarana Parkir	91
Tabel 4. 7	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Keindahan Interior dan Eksterior	92
Tabel 4. 8	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Keseragaman Dan Kerapian Karyawan	92
Tabel 4. 9	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kelengkapan Sarana Penunjang	93
Tabel 4. 10	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kebersihan Toilet	93
Tabel 4. 11	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kemudahan dalam Menemukan Toko.....	94

Tabel 4. 12 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kecepatan Dalam Melayani Anggota	95
Tabel 4. 13 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Jam Operasional Unit Cicendomart	95
Tabel 4. 14 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Sistem Pembayaran Tidak Tunai (Kredit).....	96
Tabel 4. 15 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kemampuan Karyawan dalam Menangani dan Menyelesaikan Keluhan Anggota.....	97
Tabel 4. 16 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Tindakan Cepat Dan Tanggap oleh Karyawan Saat Anggota Membutuhkan Bantuan	97
Tabel 4. 17 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Keterampilan Karyawan dalam Melayani Kebutuhan Anggota.....	98
Tabel 4. 18 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kesopanan dan Keramahan Karyawan dalam Melayani Anggota.....	99
Tabel 4. 19 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Pengetahuan Karyawan Mengenai Produk yang Dijual.....	99
Tabel 4. 20 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Pemberian Pelayanan yang Sama Kepada Anggota Tanpa Membeda-bedakan	100
Tabel 4. 21 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Pemberian Informasi oleh Karyawan dengan Jelas dan Mudah Dimengerti.....	101
Tabel 4. 22 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Pemberian Perhatian dan Respon yang Sungguh-sungguh dari Karyawan Terhadap Keluhan Anggota	101
Tabel 4. 23 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Kenyamanan Gedung dan Ruang Transaksi	102
Tabel 4.24 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Kelengkapan Produk yang Dijual	103
Tabel 4.25 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Kerapihan <i>Display</i> Produk yang Dijual	103
Tabel 4.26 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Kemudahan dalam Memperoleh Barang	104
Tabel 4.27 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Sarana Parkir	104
Tabel 4.28 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Keindahan Interior dan Eksterior	105
Tabel 4.29 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Keseragaman dan Kerapihan Karyawan	105
Tabel 4.30 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Kelengkapan Sarana Penunjang	106
Tabel 4.31 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Kebersihan Toilet	106
Tabel 4.32 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Kemudahan dalam Menemukan Toko.....	107
Tabel 4.33 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Kecepatan Pelayanan	107

Tabel 4.34 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Ketepatan Jam Operasional Unit Cicendomart	108
Tabel 4. 35 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Sistem Pembayaran Tidak Tunai (Kredit).....	108
Tabel 4.36 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Kemampuan Karyawan dalam Menangani dan Menyelesaikan Keluhan Anggota.....	109
Tabel 4.37 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Tindakan Cepat dan Tanggap oleh Karyawan Saat Anggota Membutuhkan Bantuan.....	109
Tabel 4.38 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Keterampilan Karyawan dalam Melayani Kebutuhan Anggota	110
Tabel 4.39 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Kesopanan dan Keramahan Karyawan dalam Melayan Kebutuhan Anggota	110
Tabel 4.40 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Pengetahuan Karyawan yang Luas Mengenai Produk yang Dijual .	111
Tabel 4.41 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Pemberian Pelayanan yang Sama Kepada Anggota Tanpa Membeda-bedakan	111
Tabel 4.42 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Pemberian Informasi oleh Karyawan dengan Jelas dan Mudah Dimengerti	112
Tabel 4.43 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Harapan Terhadap Pemberian Perhatian dan Respon yang Sungguh-Sungguh oleh Karyawan Terhadap Setiap Keluhan Anggota	112
Tabel 4.44 Rekapitulasi Skor Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Cicendomart KOPRUSMAT Cicendo.....	113
Tabel 4.45 Rekapitulasi Skor dan Perhitungan Median.....	115

IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2. 1	Koperasi Pembelian yang Anggotanya para Konsumen	23
Gambar 2. 2	Dimensi Partisipasi.....	30
Gambar 2. 3	Diagram <i>Cartesius</i>	49
Gambar 3. 1	Struktur Organisasi KOPRUSMAT Cicendo.....	52
Gambar 4. 1	Diagram <i>Cartesius</i> Hubungan antara Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan pada Unit Cicendomart KOPRUSMAT Cicendo.	117

