

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH</b> .....	<b>6</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	6
2.1.1. Pengertian Koperasi .....	6
2.1.2. Jenis Koperasi .....	7
2.1.3. Bentuk Koperasi .....	9
2.1.4. Pelayanan dan Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.5. Kepuasan Pelanggan dan Anggota .....	14
2.1.6. <i>Important Performance Analysis (IPA)</i> .....	15
2.1.7. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	18
2.2. Peneliti Terdahulu .....	18
2.3. Pendekatan Masalah .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
3.1. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	24
3.2. Metode Penelitian .....	24
3.3. Jenis Dan Teknik Pengambilan Data .....	25
3.4. Teknik Penarikan Sampel .....	25
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	25
3.6. Teknik Analisis Instrumen Penelitian .....	27
3.7. Kerangka Analisis .....	28
3.7.1. <i>Important Performance Analysis (IPA)</i> .....	28
3.7.2. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	30
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH.....</b>	<b>33</b>
4.1. Lokasi.....	33
4.2. Sejarah Berdirinya Koperasi .....	35
4.3. Identitas Koperasi .....	35
4.4. Visi dan Misi Koperasi .....	36
4.5. Strukur Organisasi Koperasi .....	37

<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
5.1. Uji Instrumen .....	38
5.2. Karakteristik Anggota Koperasi .....	39
5.3. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kualitas Pelayanan .....	41
5.3.1. Tingkat Kesesuaian Setiap Atribut .....	41
5.3.2. Tingkat Penilaian Setiap Atribut .....	43
5.3.3. Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja .....	53
5.3.4. Diagram Kartesius Atribut Yang Ditawarkan .....	55
5.4. Tingkat Kepuasan Anggota .....	59
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
6.1. Kesimpulan .....	60
6.2. Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal.
1	Penelitian Terdahulu .....	18
2	Waktu Penelitian .....	24
3	Definisi Operasional Variabel .....	26
4	Skala Likert pada Kuesioner .....	29
5	Kriteria Indeks Kepuasan Pelanggan .....	32
6	Anggota Koperasi Tahun 2022 .....	37
7	Hasil Uji Validitas .....	38
8	Hasil Uji Reliabilitas .....	39
9	Tingkat Kesesuaian dari Setiap Atribut .....	39
10	Karakteristik Umur Anggota .....	40
11	Karakteristik Pendidikan Anggota.....	40
12	Karakteristik Jenis Usaha.....	42
13	Ketepatan Waktu Pelayanan Koperasi Dalam Melaksanakan Kegiatan Operasional .....	43
14	Kemudahan Proses Pelayanan Dalam Sistem Transaksinya .....	44
15	Penjelasan Koperasi Yang Diberikan Oleh Karyawan Kepada Anggota .....	45
16	Kesigapan Karyawan Dalam Menerima Keluhan Anggota .....	45
17	Memberikan Informasi Secara Jelas Untuk Proses Pelayanan Kepada Anggota Koperasi .....	46
18	Karyawan Dapat Menyelesaikan Permasalahan dan Keluhan Anggota .....	47
19	Keamanan Dalam Penyimpanan Uang Anggota Dikoperasi .....	47
20	Memiliki Pengetahuan dan Percakapan Cukup Baik Dalam Menghadapi Keluhan Anggota Koperasi .....	48
21	Memberikan Data yang Akurat Kepada Anggota Koperasi .....	49
22	Perhatian yang Diberikan Karyawan Terhadap Keluhan Anggota Koperasi .....	50
23	Pelayanan yang Diberikan Koperasi tidak Memandang Status Sosial Anggota .....	50
24	Koperasi Memberikan Pemahaman Secara Personal Kepada Anggota .....	51

25	Lokasi yang Strategis dan Lingkungan Area Koperasi yang Bersih dan Nyaman .....	51
26	Peralatan Pendukung Kegiatan Operasional Dikoperasi .....	52
27	Penataan Ruang Koperasi yang Tertata Rapi .....	52
28	Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja Serta Kategorinya ....	53
29	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	59

## DAFTAR GAMBAR

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal.</b>
1	Diagram Kartesius .....	16
2	Diagram Pendekatan Masalah .....	23
3	Pendiri Koperasi Simpan Pinjam Usaha Wanita .....	33
4	Struktur Organisasi Koperasi Simpan Pinjam Usaha Wanita .....	36
5	Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan .....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal.</b>
1	Peta Lokasi Koperasi Simpan Pinjam .....	65
2	Data Koperasi Kota Tasikmalaya .....	66
3	Karakteristik Responden .....	67
4	Tingkat Kepentingan Atribut.....	69
5	Tingkat Kinerja Pengurus .....	71
6	Teladan Perhitungan .....	73
7	Dokumentasi Penelitian .....	74