

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL	i
HALAMAN PENGANTAR	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	6
2.1. Tinjauan Pustaka	6
2.1.1. Kualitas Layanan Koperasi Berdasarkan Harapan dan Kinerja Anggota pada Masing-Masing Atribut.....	6
2.1.2. Atribut-Atribut Kualitas Layanan Koperasi yang Perlu Ditingkatkan.....	8
2.1.3. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Layanan Koperasi.....	10
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. Teori Modal Sosial (<i>Social Capital</i>).....	12
2.2.2. Teori Harapan (<i>Expectancy Theory</i>)	12
2.2.3. Teori Ketidaksesuaian (<i>Discrepancy Theory</i>)	13
2.3. Kerangka Pemikiran	14
2.4. Hipotesis	16
III. METODE PENELITIAN	17
3.1. Metode Dasar.....	17
3.2. Metode Pengambilan Sampel	17
3.2.1. Lokasi Penelitian	17
3.2.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	17
3.3. Jenis Data.....	18
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	20
3.4.1. Observasi	20
3.4.2. Wawancara.....	21
3.4.3. Studi Pustaka	21
3.5. Pembatasan Masalah.....	21
3.6. Definisi dan Pengukuran Variabel	21
3.7. Metode Analisis	23

3.7.1 Uji Validitas.....	23
3.7.2 Uji Reliabilitas	24
3.7.3 Kualitas Layanan Koperasi Gatos Bumi Jawi Berdasarkan Harapan dan Kinerja Anggota pada Masing-Masing Atribut	25
3.7.4 Atribut-Atribut Kualitas Layanan Koperasi Gatos Bumi Jawi yang Perlu Ditingkatkan	26
3.7.5 Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Layanan Koperasi Gatos Bumi Jawi.....	29
IV. GAMBARAN UMUM KOPERASI	32
4.1. Keadaan Fisik Daerah.....	32
4.2. Keadaan Demografis	32
4.2.1. Struktur Penduduk Berdasarkan Umur.....	32
4.2.2. Struktur Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.2.3 Struktur Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	34
4.2.4. Struktur Penduduk Berdasarkan Pekerjaan	35
4.3. Keadaan Pertanian	37
4.3.1. Tata Guna Lahan.....	37
4.3.2. Tanaman Pangan.....	37
4.4. Sejarah Koperasi Gatos Bumi Jawi	38
4.5. Struktur Organisasi Koperasi Gatos Bumi Jawi	40
4.5.1. Pengurus Inti Koperasi Gatos Bumi Jawi.....	40
4.5.2. Anggota Koperasi Gatos Bumi Jawi.....	41
4.5.3. <i>Internal Control System (ICS)</i>	42
4.5.4. Karyawan Tetap dan Tenaga Harian Lepas	42
4.5.5. Staf UPLAND Project	42
V. KARAKTERISTIK RESPONDEN	44
5.1. Karakteristik Anggota Petani Koperasi Gatos Bumi Jawi Berdasarkan Usia.....	44
5.2. Karakteristik Anggota Petani Koperasi Gatos Bumi Jawi Berdasarkan Pendidikan	45
5.3. Karakteristik Anggota Petani Koperasi Gatos Bumi Jawi Berdasarkan Pengalaman Usaha Tani.....	46
VI. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
6.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	48
6.2. Analisis Kualitas Layanan Koperasi Gatos Bumi Jawi Berdasarkan Harapan dan Kinerja Anggota pada Masing-Masing Atribut	51
6.2.1. Dimensi Bukti Fiksi (<i>Tangible</i>)	52
6.2.2. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	54
6.2.3. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	56
6.2.4. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	58
6.2.5. Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	59
6.3. Analisis Atribut Kualitas Layanan Koperasi Gatos Bumi Jawi yang Perlu Ditingkatkan	61
6.3.1. Kuadran I (Prioritas Utama)	65
6.3.2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi).....	69

6.3.3. Kuadran III (Prioritas Rendah)	71
6.3.4. Kuadran IV (Berlebihan)	73
6.4. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Gatos Bumi Jawi.....	74
6.5. Tabel Integrasi Metode <i>Service Quality</i> , IPA, dan CSI	80
VII. KESIMPULAN DAN SARAN	87
7.1. Kesimpulan.....	87
7.2. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	94