

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGANTAR.....	i
SURAT KETERANGAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
INTISARI	xi
ABSTRACT.....	xii
I. PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah.....	3
3. Tujuan	4
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	5
1. Tinjauan Pustaka	5
2. Landasan Teori.....	8
2.1. Koperasi	8
2.2. Kualitas Layanan pada Anggota	10
2.3. Kepuasan Anggota Koperasi.....	11
2.4. Kualitas Layanan (ServQual).....	12
2.5. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	13
2.6. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	13
3. Kerangka Pemikiran.....	14
4. Hipotesis	16
III. METODE PENELITIAN.....	17
1. Metode Dasar Penelitian	17
2. Metode Pengambilan Sampel.....	17
2.1. Lokasi Penelitian.....	17
2.2. Metode Pengambilan Sampel.....	17
3. Jenis dan Sumber Data.....	18
3.1. Data Primer	18
3.2. Data Sekunder	18
4. Metode pengambilan data	18
4.1. Wawancara.....	18

4.2. Observasi.....	18
5. Definisi dan Pengukuran Variabel	19
6. Metode Analisis	20
6.1. Uji Validitas	20
6.2. Uji Reliabilitas	21
6.3. Pengujian Hipotesis Pertama – Analisis Deskriptif Statistik	21
6.4. Pengujian Hipotesis Kedua – Metode ServQual (<i>Service Quality</i>) dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	22
6.5. Analisis Hipotesis Ketiga - <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	24
IV. GAMBARAN UMUM KOPERASI.....	28
1. Perkembangan Koperasi Susu Warga Mulya.....	28
2. Visi dan Misi Koperasi	29
2.1. Visi.....	29
2.2. Misi	29
3. Bidang Usaha Koperasi.....	29
3.1. Unit Susu dan Pasteurisasi	29
3.2. Unit Makanan Ternak	30
3.3. Unit Kredit Sapi	31
3.4. Unit Pelayanan Kesehatan Hewan, IB dan PKB.....	31
V. KARAKTERISTIK RESPONDEN	32
1. Umur dan Jenis Kelamin.....	33
2. Pendidikan.....	33
3. Jumlah Ternak Sapi Perah.....	34
4. Lama Menjadi Anggota Koperasi	34
VI. HASIL DAN PEMBAHASAN	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas	38
3. Statistik Deskriptif Atribut Kualitas Layanan.....	39
4. Kepuasan Anggota Koperasi.....	43
5. Prioritas Atribut Dimensi Kualitas Layanan	48
VII. KESIMPULAN DAN SARAN	57
1. Kesimpulan	57
2. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58