



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
DAFTAR ISTILAH .....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRAK .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan .....	4
1.4 Manfaat .....	4
1.4.1 Bagi perusahaan .....	5
1.4.2 Bagi mahasiswa dan pembaca lainnya .....	5
1.4.3 Masyarakat.....	5
1.5 Kerangka Penulisan .....	5
1.5.1 Bagian Awal .....	5
1.5.2 Bagian Inti .....	6
1.5.3 Bagian Akhir.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN.....	8
2.1 Kondisi Umum .....	8
2.1.1 Sejarah Koperasi “KOPMA UGM” .....	8
2.1.2 Perangkat Organisasi.....	10
2.2 Tinjauan Pustaka.....	14
2.3 Metode Penelitian .....	39
2.3.1 Ruang Lingkup penelitian .....	39
2.3.2 Populasi dan Sampel .....	39
2.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	40
2.3.4 Jenis dan Metode pengumpul Data .....	40



2.3.5	Teknik Pengolahan Data.....	42
<b>BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>45</b>
3.1	Gambaran Umum Responden .....	45
3.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
3.1.2	Responden Berdasarkan Umur .....	46
3.1.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan .....	47
3.1.4	Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku.....	48
3.1.5	Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	50
3.2	Tanggapan Responden.....	51
3.2.1	Indeks Tanggapan Responden Menurut Kualitas Pelayanan .....	51
3.2.2	Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan.....	55
3.2.3	Indeks Tanggapan Responden Mengenai Perilaku .....	57
3.3	Laporan Keuangan.....	61
3.4	Pembahasan.....	63
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>66</b>
4.1	Kesimpulan.....	66
4.2	Saran .....	68
4.2.1	Saran Untuk Perusahaan.....	68
4.2.2	Saran Untuk Penelitian Mendatang.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>71</b>