



DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PENGAJUAN..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| INTISARI..... | iv |
| <i>ABSTRACT</i> | v |
| I. Pendahuluan..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 2 |
| C. Tujuan..... | 4 |
| D. Kegunaan..... | 4 |
| II. Tinjauan Pustaka..... | 6 |
| A. Tinjauan Pustaka..... | 6 |
| 1. Perkembangan Kinerja Keuangan Koperasi..... | 6 |
| 2. Kualitas Layanan Koperasi..... | 6 |
| 3. Metode Pengukuran Kualitas Pelayanan..... | 8 |
| 4. Dimensi dalam Penilaian Kualitas Pelayanan..... | 10 |
| B. Landasan Teori..... | 11 |
| 1. Koperasi..... | 11 |
| a. Pengertian dan Sejarah Koperasi..... | 11 |
| b. Fungsi, Peran, serta Prinsip Koperasi..... | 12 |
| c. Keberhasilan koperasi..... | 13 |
| d. Koperasi Petani Tebu Rakyat..... | 15 |
| 2. Perkembangan Kinerja Keuangan Koperasi..... | 16 |
| 3. Pentingnya kualitas layanan koperasi..... | 17 |



| | |
|--|----|
| 4. Metode Pengukuran Kualitas Pelayanan..... | 18 |
| C. Kerangka Pemikiran..... | 20 |
| D. Hipotesis..... | 23 |
| III. METODE PENELITIAN..... | 24 |
| A. Metode Dasar..... | 24 |
| B. Metode Pengambilan Sampel..... | 24 |
| 1. Lokasi Penelitian..... | 24 |
| 2. Sampel Responden..... | 24 |
| C. Teknik Pengumpulan Data..... | 25 |
| 1. Wawancara..... | 25 |
| 2. Observasi..... | 25 |
| 3. Pustaka..... | 25 |
| D. Jenis Data..... | 25 |
| 1. Data Primer..... | 25 |
| 2. Data Sekunder..... | 25 |
| E. Konseptualisasi dan Pengukuran Variabel..... | 25 |
| F. Pembatasan Masalah..... | 29 |
| G. Model Analisis..... | 29 |
| 1. Pengujian Hipotesis Pertama..... | 29 |
| 2. Pengujian Hipotesis Kedua..... | 29 |
| IV. KEADAAN UMUM DAERAH..... | 36 |
| A. Keadaan Fisik Wilayah..... | 36 |
| 1. Letak dan Luas Wilayah..... | 36 |
| B. Struktur Penduduk..... | 37 |
| 1. Struktur Penduduk menurut Jenis Kelamin..... | 37 |
| 2. Struktur Penduduk menurut Umur..... | 38 |
| 3. Struktur Penduduk menurut Pendidikan..... | 39 |
| 4. Struktur Penduduk menurut Mata Pencahariaan..... | 40 |
| C. Keadaan Pertanian..... | 41 |
| 1. Produksi Tebu..... | 41 |
| D. Koperasi Petani Tebu Rakyat (KPTR) Tani Maju..... | 43 |
| 1. Deskripsi Lokasi Koperasi..... | 43 |



| | |
|---|----|
| 2. Perkembangan Koperasi..... | 43 |
| 3. Struktur Organisasi..... | 46 |
| 4. Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi | 49 |
| 5. Perkembangan Kinerja Keuangan | 49 |
| V. HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 55 |
| A. Karakteristik Responden..... | 55 |
| 1. Umur dan Jenis Kelamin Responden..... | 55 |
| 2. Tingkat Pendidikan Responden..... | 56 |
| 3. Luas Lahan Tebu Responden..... | 57 |
| 4. Lama Menjadi Anggota Koperasi..... | 57 |
| B. Analisis Perkembangan Kinerja Keuangan Koperasi Petani Tebu Rakyat Tani Maju..... | 58 |
| 1. Perkembangan Kinerja Keuangan berdasarkan Likuiditas..... | 58 |
| 2. Perkembangan Kinerja Keuangan berdasarkan Solvabilitas..... | 59 |
| 3. Perkembangan Kinerja Keuangan berdasarkan Rentabilitas..... | 61 |
| C. Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi Petani Tebu Rakyat Tani Maju..... | 62 |
| 1. Uji Validitas..... | 62 |
| 2. Uji Reliabilitas..... | 65 |
| 3. Analisis <i>Service Quality</i> | 66 |
| 4. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> | 71 |
| 5. Analisis <i>Customer Satisfaction Indeks</i> | 76 |
| 6. Hubungan Perkembangan Kinerja Keuangan dengan Kualitas Pelayanan..... | 78 |
| VI. KESIMPULAN DAN SARAN..... | 80 |
| A. Kesimpulan..... | 80 |
| B. Saran..... | 80 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 82 |
| LAMPIRAN..... | 86 |