

Volume 4 Nomor 2 November 2019

e-ISSN 2541-0938
p-ISSN 2657-1528

JURKAMI

Jurnal Pendidikan Ekonomi

JURKAMI

VOLUME
4

NOMOR
2

SINTANG
NOVEMBER
2019

e-ISSN
2541-0938
p-ISSN
2657-1528

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KOPERASI TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAM (KSP) BHAKTI LESTARI
KECAMATAN SUNGAI TEBELIAN**

Enny Khuswati¹, Dessy Triana Relita²

STKIP Persada Khatulistiwa Sintang, Indonesia

Email: ennykhuswati97@gmail.com, dssytriana.relita@gmail.com

Diterima: 5 September 2019; Disetujui: 22 Oktober 2019; Diterbitkan: 1 November 2019

Abstract: *This study aims to determine how the influence of service quality on member satisfaction. This research is quantitative research. The population in this study were 503 members of the Bhakti Lestari Savings and Credit Cooperative who addressed the Merarai Satu Village, Sungai Tebelian District, Sintang Regency. The number of samples in this study were 80 respondents, the sampling method Used was Simple Random Sampling. Data analysis was first carried out by looking for validity and reliability, contribution tests, and classic assumption tests. The results showed that the quality of service affects the satisfaction of members of the Cooperative Bhakti Lestari with the results of the t test, obtained a t count of 8.774 is greater than (>) t table of 1.990 and the value of Sig. 0,000 < 0.05.*

Keywords: *Service Quality, Member Satisfaction*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari sebanyak 503 orang yang beralamatkan di Desa Merarai Satu, Kecamatan Sungai Tebelian, Kabupaten Sintang. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 responden, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*. Analisis data terlebih dahulu dilakukan dengan mencari validitas dan reliabilitas, uji kontribusi, serta uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Bhakti Lestari dengan hasil uji t, diperoleh nilai t_{hitung} 8,774 lebih besar dari (>) t_{tabel} 1,990 dan nilai Sig. 0,000 < 0,05

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota*

PENDAHULUAN

Koperasi merupakan lembaga keuangan yang berkontribusi besar bagi negara. Koperasi di Indonesia dijuluki sebagai soko guru perekonomian artinya Koperasi dijadikan sebagai tulang punggung atau penyangga perekonomian Indonesia. Tujuan Koperasi untuk Indonesia adalah memajukan kesejahteraan anggotanya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan Koperasi tidak akan terealisasi tanpa peran aktif dari anggota. Maka, untuk menarik minat anggota dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan anggota.

Koperasi Simpan Pinjam Bhakti Lestari adalah sebuah badan usaha Koperasi yang bergerak di bidang usaha simpan pinjam. Koperasi Simpan Pinjam Bhakti Lestari beralamatkan di Jln. Raya Merarai Satu Dusun Senirak RT. 22 RW.06 dan sudah berbadan hukum Nomor 29/BH/X Tanggal 30 Oktober 2008. Jumlah anggota Koperasi Simpan Pinjam Bhakti Lestari hingga tahun 2018 adalah sebanyak 503 orang. Menurut laporan pertanggung jawaban tahun buku 2018, Koperasi Bhakti Lestari memiliki sumber daya manusia sebanyak 3 orang sebagai pengurus Koperasi, 3 orang

sebagai badan pengawas Koperasi dan 1 orang sebagai kolektor/karyawan Koperasi.

Permasalahan yang terjadi pada Koperasi Bhakti Lestari yaitu peneliti menemukan fenomena melalui hasil observasi awal yang menunjukkan bahwa ada beberapa anggota yang merasa cukup puas dan kurang puas terhadap fasilitas dan cara pelayanan yang diberikan Koperasi Bhakti Lestari. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai kepuasan anggota Koperasi Bhakti Lestari melalui pelayanan yang sudah diberikan. Apabila di bandingkan antara 7 orang pengurus Koperasi dengan jumlah anggota Koperasi sebanyak 503 orang anggota, maka terjadi ketimpangan yang besar terhadap pelayanan Koperasi. Kantor Koperasi yang masih tahap pembangunan menjadi kendala bagi anggota Koperasi. Kendala-kendala tersebut misalnya, ketika anggota ingin melakukan pinjaman tentunya perlu pengarahan terlebih dahulu oleh pengurus Koperasi, disaat pengurus Koperasi tidak ada dirumah atau sedang ada kesibukan lainnya maka hal ini yang menjadi penyebab pelayanan Koperasi kurang maksimal. Selanjutnya, ketika anggota ingin membayar pinjaman dan melakukan simpanan, di saat karyawan Koperasi sedang ada kesibukan atau tidak berada di rumah maka akan menjadi kerugian bagi

anggota Koperasi karena bunga pinjaman yang akan terus meningkat apabila terlambat dalam mengangsur pinjaman.

Masalah kualitas pelayanan bukanlah hal yang sulit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh daya tanggap, respon, fasilitas yang memadai dan etika atau tata karma dari pihak karyawan maupun pengurus Koperasi. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada anggota, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi koperasi. Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan anggota dan kenyataan dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh anggota yang menjadi tujuan koperasi agar selalu dipuaskan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan Anindya Yuli Astuti Nazria (2019) dengan judul Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan, Dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Dwija Tonjong Kabupaten Brebes, diperoleh kesimpulan bahwasecara parsial ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes dengan t hitung sebesar

2,137 dan nilai signifikansi sebesar $0,036 < 0,05$.

Berdasarkan paparan tersebut diatas, maka peneliti rumuskan masalah penelitian ini adalah “apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari di Desa Merarai Satu Kecamatan Sungai Tebelian Kabupaten Sintang?”. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari di Desa Merarai Satu Kecamatan Sungai Tebelian Kabupaten Sintang

KAJIAN TEORI

Munker (Thoharudin dan Suriyanti, 2017:77) mendefinisikan koperasi sebagai organisasi tolong menolong yang menjalankan “urus niaga” secara kumpulan, yang berazaskan konsep tolong menolong. Aktivitas dalam urusniaga semata-mata bertujuan ekonomi, bukan sosial seperti yang dikandung gotong royong. Menurut Hatta (Baswir, 2015:22) Koperasi didirikan sebagai persekutuan kaum yang lemah untuk membela keperluan hidupnya. Mencapai keperluan hidupnya dengan ongkos yang semurah-murahnya, itulah yang dituju. Pada Koperasi didahulukan keperluan bersama, bukan keuntungan.

Kepuasan Anggota

Menurut Rangkuti (Syahbana, 2016:200) kepuasan anggota merupakan respon anggota terhadap ketidakpuasan antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Selanjutnya, menurut Tjiptono (Samtono, 2018:55) kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan. Adapun indikator kepuasan anggota yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Persyaratan peminjaman sesuai dengan harapan,
2. Pelayanan yang optimal,
3. Keuntungan sesuai dengan harapan,
4. Prosesnya mudah dan cepat,
5. Fasilitas fisik yang memadai.

Menurut Arief (Aswati dan Sudarso, 2019:64) kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan. Selanjutnya, menurut Kotler & Keller dalam (Susanto, dkk, 2018:23) kualitas pelayanan dapat memberikan dorongan yang kuat pada pelanggan untuk membentuk suatu hubungan baik dengan badan usaha. Adapun indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangible*),
2. Keandalan (*Reliability*),
3. Daya tanggap (*Responsiveness*),
4. Jaminan (*Assurance*),
Empati (*Emphaty*).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian analisis regresi sederhana dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan anggota Koperasi Bhakti Lestari yang sampai saat ini berjumlah 503 anggota. Jumlah sampel yang diambil adalah 80 anggota dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan anggota (Y) sebagai variabel terikat dan kualitas pelayanan (X) sebagai variabel bebas. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi dan angket. Sedangkan metode analisis data adalah analisis deskriptif statistik dan statistik inferensial yang terdiri dari uji asumsi klasik meliputi uji normalitas dan uji linieritas, analisis regresi sederhana, uji korelasi serta uji hipotesis yang meliputi Uji t dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk melihat sebaran data hasil penelitian berdasarkan indikator variabel

kualitas pelayanan (X), dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 1. Deskripsi Kualitas Pelayanan (X)

Indikator	Jumlah Skor	Persen	Skor Max
<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	1047	87,25%	1200
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	1706	85,30%	2000
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	2050	85,42%	2400
<i>Assurance</i> (Jaminan)	1720	86,00%	2000
<i>Emphaty</i> (Empati)	1991	82,96%	2400
Jumlah	8514	85,14%	10000

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa hasil angket penelitian variabel kualitas pelayanan (X) menunjukkan nilai persentase indikator *Tangible* (bukti langsung) sebesar 87,25%, *Reliability* (kehandalan) sebesar 85,30%, *Responsiveness* (daya tanggap) sebesar 85,42%, *Assurance* (jaminan) sebesar

86,00%, dan *Emphaty* (empati) sebesar 82,96%. Selanjutnya, nilai persentase angket keseluruhan sebesar 85,14% berada pada kategori sangat kuat sehingga disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Koperasi Bhakti Lestari tergolong sangat baik

Tabel 2. Deskripsi Kepuasan Anggota (Y)

Indikator	Jumlah Skor	Persen	Skor Max
Persyaratan peminjaman sesuai dengan harapan	1902	79,25%	2400
Pelayanan yang optimal	2069	86,21%	2400
Keuntungan sesuai dengan harapan	2389	85,32%	2800
Prosesnya mudah dan cepat	1680	84,00%	2000
Fasilitas fisik yang memadai	330	82,50%	400
Jumlah	8370	83,70%	10000

Berdasarkan data pada tabel 2 diketahui bahwa hasil angket penelitian variabel kepuasan anggota (Y) menunjukkan nilai persentase indikator persyaratan peminjaman sesuai harapan sebesar 79,25%, pelayanan yang optimal sebesar 86,21%, keuntungan sesuai dengan harapan sebesar 85,32%, prosesnya mudah dan cepat sebesar 84,00%, dan fasilitas fisik yang memadai sebesar 82,50%.

Selanjutnya, nilai persentase angket keseluruhan sebesar 83,70% berada pada kategori sangat kuat sehingga disimpulkan bahwa kepuasan anggota Koperasi Bhakti Lestari tergolong sangat baik.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t. Pada penelitian ini hasil uji hipotesis dapat dilihat pada table 3 berikut:

Tabel 3. *Coefficients(a)*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B		
1	(Constant)	27,695	8,789		3,151	,002
	Kualitas Pelayanan (X)	,723	,082	,705	8,774	,000

a Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan tabel diatas diketahui hasil uji t yang dilakukan menghasilkan nilai t hitung sebesar 8,774 dengan Sig. sebesar 0,000. Dengan sig. yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 maka hipotesis yang berbunyi “terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari di Desa

Merarai Satu, Kecamatan Sungai Tebelian, Kabupaten Sintang” diterima.

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi. Adapun hasil perhitungan koefisien determinasi variabel kualitas pelayanan dan kepuasan anggota dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4. *Model Summary(b)*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,705(a)	,497	,490	5,521

a Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

b Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil perhitungan koefisien determinasi sebesar 0,497. Hal ini berarti 49,7% kepuasan anggota dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 50,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Data penelitian yang telah diuji prasyarat analisis analisis regresi sederhana dan uji asumsi klasik, kemudian

diuji regresi linear sederhana untuk mengetahui persamaan regresi dari penelitian ini. Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui ketergantungan suatu variabel dependen yaitu kepuasan anggota terhadap variabel independen yaitu kualitas pelayanan. Hasil analisis regresi sederhana dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 5. Hasil analisis regresi sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27,695	8,789		3,151	,002
	Kualitas Pelayanan (X)	,723	,082	,705	8,774	,000

a Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan tabel 5 diperoleh nilai konstanta untuk persamaan regresi ini adalah 27,695 dan nilai koefisien kualitas pelayanan (X) sebesar 0,723 sehingga persamaan model regresi ini adalah:

$$Y = 27,695 + 0,723 X$$

Persamaan regresi linear sederhana tersebut dapat menerangkan jika variabel X (kualitas pelayanan) diasumsikan nilainya 0, maka nilai untuk variabel Y (kepuasan anggota) sebesar 27,695. Nilai koefisien variabel X (kualitas pelayanan) sebesar 0,723. Artinya jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan satu-satuan, maka kepuasan anggota koperasi akan mengalami kenaikan sebesar 0,723. Nilai positif pada nilai koefisien menunjukkan arah hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota.

Kualitas Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari di Desa Merarai Satu, Kecamatan Sungai Tebelian, Kabupaten Sintang. Menurut Zeithaml, Parasurahman dan Berry (Febriana, 2016:148), “terdapat lima dimensi layanan

yang harus dipenuhi dalam pelayanan yaitu *Tangible* (Bukti Langsung), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati)”. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil angket penelitian variabel kualitas pelayanan (X) menunjukkan nilai persentase keseluruhan sebesar 85,14% yang dikategorikan sangat kuat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Koperasi Bhakti Lestari yaitu sangat baik.

Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari di Desa Merarai Satu, Kecamatan Sungai Tebelian, Kabupaten Sintang.. Menurut Tjiptono (Samtono, 2018:55) “kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan”. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil angket variabel kepuasan anggota (Y) dengan hasil nilai

persentase keseluruhan sebesar 83,70% dikategorikan sangat kuat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota pada Koperasi Bhakti Lestari yaitu sangat baik. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari di Desa Merarai Satu, Kecamatan Sungai Tebelian, Kabupaten Sintang. Kepuasan adalah perasaan seseorang yang bersifat positif seperti senang dan bahagia atau bersifat negatif seperti kecewa yang muncul ketika membandingkan antara kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan. Menurut Kotler dan Keller (Eliya wati, dkk, 2016:71) “apabila kinerja tidak sesuai dengan keinginan, maka pelanggan akan menunjukkan kekecewaan dan sebaliknya apabila sesuai atau melebihi harapan maka akan timbul kepuasan”.

Pada analisis uji t , diperoleh t_{hitung} variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan anggota (Y) sebesar 8,774 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 (lebih kecil dari taraf kesalahan 0,05). Nilai t_{tabel} ditentukan dengan cara melihat tabel distribusi t dengan taraf kesalahan 0,05 dan $dk = n-2$, dan ditemukan nilai t_{tabel} sebesar 1,990. Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , diketahui nilai t_{hitung} 8,774 lebih besar dari ($>$) t_{tabel} 1,990. Artinya pada penelitian ini

menerima hipotesis alternative (H_a) dan menolak hipotesis nol (H_0) bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari di Desa Merarai Satu, Kecamatan Sungai Tebelian, Kabupaten Sintang.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian-penelitian yang sudah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Penelitian Miftahudin (2017), Pengaruh Kuwalitas Pelayanan Dan Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Aryadana Wonosobo Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening. Hasil penelitian miftahudin menyatakan: Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan (Y1) Nasabah KSU ARYADANA Wonosobo. Bukti ini dilihat nilai t hitung sebesar 9,063 dengan tingkat signifikan 0,000. Selanjutnya, penelitian Hermawan Susanto, N. Rachma, dan M. Hufron (2018), Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan dari *service quality* (kualitas pelayanan) terhadap Kepuasan, karena nilai sig lebih kecil dari 0,05 dengan nilai sebesar 0,000 atau $0,000 < 0,05$

PENUTUP

Berdasarkan penelitian diperoleh hasil: dapat disimpulkan Kualitas pelayanan pada Koperasi Bhakti Lestari sangat baik, Kepuasan anggota pada Koperasi Bhakti Lestari sangat baik; Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari di Desa Merarai Satu, Kecamatan Sungai Tebelian, Kabupaten Sintang. Nilai t_{hitung} 8,774 lebih besar dari ($>$) t_{tabel} 1,990. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota sebesar 49,7% sedangkan 50,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disarankan Koperasi diharapkan selalu memperhatikan seluruh faktor yang sekiranya dapat menjadi pengaruh pada munculnya kepuasan nasabah atau anggota. Anggota diharapkan ikut serta dalam memajukan Koperasi, dengan cara aktif memberi saran hal-hal yang perlu ditambah maupun diperbaiki. Anggota diharapkan berani menyampaikan keluhan kepada pengurus Koperasi agar tercipta Koperasi yang lebih makmur dan sejahtera

DAFTAR PUSTAKA

Aswati, Liza, dan Sudarso, Erik. 2019. Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan Dan Akses Lokasi Terhadap Minat Kunjungi Kembali Pada Hotel Hongkong INN

Singkawang. Jurnal Pendidikan Ekonomi, Volume 4, No 1.

Baswir, Revrison. 2015. Koperasi Indonesia. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.

Eliyawati, W., Sutjipta, N., dan Putra, I. G. S. A. 2016. Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat. Jurnal Manajemen Agribisnis Vol. 4, No. 1. (<https://ojs.unud.ac.id/index.php/agribisnis/article/view/21477>, diakses 25 Juni 2019)

Febriana, N. I. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. AN-NISBAH Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 03, No. 01. (<http://ejournal.iain-tulungagung.ac.id/index.php/nisbah/article/view/280>, diakses 25 Juni 2019)

Mahadianto Yudi dan Setiawan Adi. 2013. Analisis Parametrik Dependensi Dengan Program SPSS Untuk Pengolahan Data Tugas Akhir, Skripsi Dan Tesis. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Miftahudin. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Aryadana Wonosobo Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening. Jurnal PPKM II Vol. 4 No. 2. (<https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/ppkm/article/view/420>, diakses 25 Juni 2019)

Samtono. 2018. Pengaruh Partisipasi Anggota, Iklim Organisasi, Terhadap Kepuasan Anggota Yang Dimediasi Kinerja Pengurus Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Dwipanti Kota Salatiga Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Among Makarti* Vol. 11 No. 21.
(<http://jurnal.stieama.ac.id/index.php/ama/article/view/161>, diakses 26 Juni 2019)

Susanto, H., Rachma, N., dan Hufron, M. 2018. Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Anggota Simpan Pinjam KUD Pakis Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen* Vol. 7 No. 7.
(<http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/1181>, diakses 25 Juni 2019)

Susanto, Warjono. 2018. Laporan Pertanggungjawaban. Merarai Satu Pandan: Koperasi Bhakti Lestari.

Thoharudin Munawar dan Suriyanti Yulia. 2017. Peranan Koperasi Mahasiswa Dalam Membentuk Mental Enterpreneurship Mahasiswa. *SOSIO DIDAKTIKA: Social Science Education Journal*, 4 (2).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian. 1992. Jakarta.
(<https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/38/node/667/undangundag-nomor-25-tahun-1992>, diakses 20 Februari 2019)