

KEPUASAN ANGGOTA ATAS PELAYANAN KOPERASI PETANI PADI DI PROVINSI LAMPUNG

(MEMBER SATISFACTION TO THE FARMER COOPERATION SERVICES IN THE LAMPUNG PROVINCE)

Dyah Aring H.L.¹⁾, Masyhuri ²⁾, Jangkung H. Mulyo ²⁾

- 1) Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Faperta Universitas Lampung
2) Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Faperta Universitas Gajah Mada
Email: dyaharing@yahoo.com

ABSTRACT

This study aims to analyze non-economic benefits (satisfaction) received by rice farmers as member of cooperatives, namely Koptan/KUD measured by member satisfaction level to services provided by koptan/KUD in Lampung Province. The research location is determined in three districts with the highest number of koptan and KUD and the biggest rice producing centers in Lampung Province, namely Central Lampung, South Lampung, and East Lampung. From each district are taken two koptan and two KUD purposively. The size of total farmer sample is 50 people for koptan and 47 people for KUD. Data are analyzed descriptively and by Importance-Performance Analysis method. The results show that member satisfaction of koptan and KUD still need to be improved. The members of koptan and KUD hope that they feel satisfaction in high level for all services given by koptan and KUD. In fact, member satisfaction for service in the RAT, in the payment of mandatory savings, and in the utilization of business units are in a moderate level. Meanwhile member satisfaction in business certainty and welfare is in low level.

Key words: members' satisfaction, service, koptan and KUD

PENDAHULUAN

Provinsi Lampung merupakan penghasil padi yang cukup penting di Pulau Sumatera maupun secara nasional. Kontribusi produksi padi Provinsi Lampung berada pada urutan ketiga untuk Pulau Sumatera dan urutan ketujuh untuk tingkat nasional.

Salah satu lembaga penunjang pengembangan sistem agribisnis padi adalah koperasi. Selama tahun 2005-2008, jumlah koperasi di Provinsi Lampung mengalami peningkatan 3,91 persen per tahun, sehingga pada tahun 2008 berjumlah 3.154 unit. Jenis koperasi primer terbanyak adalah Koperasi Pertanian (Koptan) yaitu sebanyak 1205 unit dan Koperasi Unit Desa (KUD) yaitu sebanyak 429 unit (Dinas Koperasi UMKM Provinsi Lampung, 2008^a). Akan tetapi peningkatan jumlah koperasi tersebut ternyata diikuti oleh peningkatan jumlah koperasi yang tidak aktif dengan persentase lebih besar.

Bahkan peningkatan jumlah koperasi tidak aktif ini (rata-rata 9,53% per tahun) jauh lebih besar dibanding peningkatan jumlah koperasi aktif (rata-rata 0,76% per tahun). Hal ini menunjukkan bahwa setiap pertumbuhan 1 unit koperasi aktif, diikuti oleh sekitar 12 unit koperasi tidak aktif. Banyaknya koperasi yang tidak aktif ini menunjukkan adanya masalah dalam manfaat koperasi yang diterima anggota (Dinas Koperasi UMKM Provinsi Lampung, 2008^b). Manfaat koperasi yang dirasakan anggota berdampak pada partisipasi anggota dan selanjutnya berdampak pada keaktifan koperasi.

Manfaat koperasi bagi anggota terdiri dari manfaat ekonomi dan manfaat non ekonomi (Al Rasyid, 1992; Szabo, 2002). Manfaat ekonomi yang diterima anggota menurut Al Rasyid (1992) terdiri dari SHU, harga pelayanan (harga beli di koperasi yang lebih rendah daripada harga pasar), dan keuntungan usaha anggota (harga jual yang layak atau lebih tinggi daripada harga pasar karena pemasaran bersama). Manfaat non ekonomi yang diterima anggota, menurut Steers (Kurnaeni, 1989) dapat diukur dengan tingkat kepuasan yang dirasakan anggota dengan menjadi anggota koperasi.

Djojohadikusumo (dalam Hanel, 1989) menekankan bahwa ukuran utama yang harus dipakai dalam mengevaluasi suatu koperasi adalah kemanfaatan langsung atau tidak langsung yang diperoleh para anggota dari kegiatan-kegiatan koperasi. Kegiatan-kegiatan tersebut mencakup kegiatan di bidang organisasi, pendidikan, dan khususnya di bidang usaha (perdagangan, keuangan, dan produksi). Selanjutnya, sejauh mana kegiatan-kegiatan tersebut telah mampu meningkatkan kesejahteraan para anggota koperasi.

Selama ini, evaluasi atas keberhasilan koperasi lebih ditekankan pada efisiensi pengelolaan usaha dan kontribusi koperasi terhadap pembangunan. Penelitian yang mengukur manfaat koperasi bagi anggota juga masih jarang dilakukan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manfaat non ekonomi yang diterima petani padi anggota koptan dan KUD yang diukur dengan tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan koptan dan KUD di Provinsi Lampung.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif. Lokasi penelitian ditentukan di tiga kabupaten dengan jumlah koptan dan KUD terbanyak di daerah sentra produksi padi terbesar di Provinsi Lampung yaitu Kabupaten Lampung Tengah, Lampung Selatan, dan Lampung Timur. Dari masing-masing kabupaten diambil dua koptan dan dua KUD secara purposif, sehingga didapatkan enam koptan dan enam KUD. Jumlah sampel petani anggota seluruhnya sebanyak 50 orang untuk koptan dan 47 orang untuk KUD.

Kepuasan anggota diukur melalui seperangkat pertanyaan tertutup dengan skala Likert dengan lima alternatif jawaban (5=sangat memuaskan, 4=memuaskan, 3=cukup memuaskan, 2=kurang memuaskan, 1=tidak

memuaskan). Seperangkat pertanyaan untuk menilai kepuasan anggota terhadap pelayanan dalam RAT, pembayaran simpanan wajib, dan pemanfaatan unit-unit usaha diadopsi dari Pedoman Peningkatan Koperasi (Kementerian Negara Koperasi dan UKM RI, 2007) yang menilai kepuasan anggota dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sedangkan untuk menilai kepuasan anggota terhadap kepastian usaha dan kesejahteraan, digunakan seperangkat pertanyaan yang berhubungan dengan organisasi, pendidikan, dan usaha anggota.

Skor total kepuasan anggota koptan/KUD dikategorikan ke dalam tiga kategori, yaitu tingkat kepuasan rendah, sedang, dan tinggi. Selanjutnya kepuasan yang dirasakan maupun yang diharapkan anggota dianalisis dengan model *Importance Performance Analysis/IPA* (Santoso, 2006).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan menjadi anggota koptan/KUD terdiri dari kepuasan terhadap pelayanan koptan/KUD serta rasa puas karena ada kepastian usaha dan peningkatan kesejahteraan. Pelayanan yang diberikan koptan/KUD kepada anggota mencakup pelayanan dalam RAT, pembayaran simpanan wajib, dan pemanfaatan unit-unit usaha koptan/KUD.

Penilaian anggota terhadap kinerja pelayanan koptan/KUD mencakup aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Ratminto dan Winarsih, 2009) *tangibles* adalah penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain. *Reliability* adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. *Responsiveness* adalah kerelaan untuk menolong dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. *Assurance* adalah pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuannya dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan. *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan pegawai kepada pelanggan.

Jadi pada penelitian ini, aspek *tangibles* meliputi kondisi sarana dan prasarana (T_1), fasilitas penunjang (T_2), dan dukungan petugas (T_3). Aspek *reliability* meliputi kecepatan pengurus (R_1), ketepatan pengurus (R_2), serta kemampuan dan kesigapan pengurus (R_3). Aspek *responsibility* terdiri dari ketanggapan pengurus (Rs_1) dan kemampuan dalam memberikan informasi (Rs_2). Aspek *assurance* terdiri dari kesopanan dalam pelayanan (A_1) serta pemahaman dan pengetahuan pengurus (A_2). Aspek *empathy* terdiri dari perhatian pengurus dalam melayani (E_1) dan akses terhadap pengurus (E_2).

Rasa puas atas kepastian usaha dan peningkatan kesejahteraan diukur dari pemenuhan kebutuhan usahatani anggota dan kebutuhan sosial anggota. Jadi rasa puas ini diukur dengan kemudahan mendapatkan benih (dptbenih), Urea (dptUrea), TSP (dptTSP), KCl (dptKCl), obat-obatan (dptobat), alat-alat pertanian (dptalat), kredit (dptkredit), mengolah hasil (dptolah), menjual hasil

(dptjual), meningkatkan hubungan dengan sesama petani (hubsesama), dapat ikut menentukan kebijakan koperasi (ttkkebij), dapat saling bantu sesama petani (slbantu), serta dapat meningkatkan pengetahuan dan rasa percaya diri (pengetPD).

Hasil uji reliabilitas dan validitas kuesioner yang dilakukan terhadap 30 orang responden menunjukkan bahwa semua item pertanyaan adalah reliabel dan valid seperti dapat dilihat pada Tabel 1. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner dapat digunakan untuk mengukur kepuasan anggota koptan/KUD.

Tabel 1. Hasil uji reliabilitas dan validitas kuesioner

Kepuasan dalam:	Reliabilitas	Validitas
1. RAT	Reliabel, Cronbach's Alpha= 0,983 (>0,7)	Valid, r tiap item (<i>corrected item-total correlation</i>) semuanya positif dan > r tabel
2. Pembayaran Simpanan Wajib	Reliabel, Cronbach's Alpha= 0,981 (>0,7)	Valid, r tiap item (<i>corrected item-total correlation</i>) semuanya positif dan > r tabel
3. Pemanfaatan Unit-unit Usaha	Reliabel, Cronbach's Alpha= 0,961 (>0,7)	Valid, r tiap item (<i>corrected item-total correlation</i>) semuanya positif dan > r tabel
4. Kepastian Usaha dan Kesejahteraan	Reliabel, Cronbach's Alpha= 0,905 (>0,7)	Valid, r tiap item (<i>corrected item-total correlation</i>) semuanya positif dan > r tabel

Sumber: Analisis Data Primer

Tingkat Kepuasan Anggota Koptan/KUD

Tingkat kepuasan anggota koptan/KUD dikategorikan ke dalam tingkat kepuasan rendah (skor 1 - 2,333), sedang (skor 2,334 - 3,667), dan tinggi (skor 3,668 - 5). Secara rinci tingkat kepuasan anggota koptan/KUD dapat dilihat pada Tabel 2. Dari Tabel 2 terlihat bahwa tingkat kepuasan yang diharapkan anggota koptan maupun KUD terhadap pelayanan dalam RAT, pembayaran simpanan wajib, pemanfaatan unit-unit usaha, serta kepastian usaha dan kesejahteraan adalah tinggi atau puas. Akan tetapi tingkat kepuasan yang dirasakan anggota koptan maupun KUD saat ini untuk pelayanan dalam RAT, pembayaran simpanan wajib, dan pemanfaatan unit-unit usaha masih dalam tingkat sedang (cukup puas), bahkan kepuasan atas kepastian usaha dan kesejahteraan berada pada tingkat rendah (kurang puas).

Tabel 2. Tingkat kepuasan anggota koptan/KUD

Koperasi	Kepuasan dalam	<i>Performance</i> (dirasakan)	<i>Importance</i> (diharapkan)
Koptan	RAT	3,31 (sedang)	4,18 (tinggi)
	Pembayaran Simpanan Wajib	3,20 (sedang)	4,16 (tinggi)
	Pemanfaatan Unit-unit Usaha	3,02 (sedang)	3,99 (tinggi)
	Kepastian Usaha dan Kesejahteraan	2,18 (rendah)	4,20 (tinggi)
KUD	RAT	3,02 (sedang)	3,95 (tinggi)
	Pembayaran Simpanan Wajib	3,04 (sedang)	3,94 (tinggi)
	Pemanfaatan Unit-unit Usaha	3,22 (sedang)	4,21 (tinggi)
	Kepastian Usaha dan Kesejahteraan	2,00 (rendah)	4,00 (tinggi)

Sumber: Analisis Data Primer

Sehubungan dengan hal tersebut, maka koptan maupun KUD harus melakukan berbagai perbaikan agar harapan anggota sebagai pemilik sekaligus pelanggan koptan/KUD dapat terpenuhi. Perbaikan kinerja ini terutama untuk kepastian usaha dan kesejahteraan anggota karena saat ini kondisinya masih jauh dari harapan anggota. Dalam rangka kepastian usaha anggota, koperasi diharapkan menyediakan berbagai unit usaha yang dibutuhkan petani dari mulai subsistem hulu hingga subsistem hilir. Saat ini, koptan dan KUD mempunyai unit usaha yang bervariasi dari satu hingga empat unit. Unit usaha utama koptan/KUD adalah Simpan Pinjam. Jumlah unit usaha yang dikelola KUD memang cenderung lebih banyak dibanding koptan. Namun, unit-unit usaha tersebut tidak seluruhnya menunjang secara langsung usahatani anggota.

Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koptan/KUD

Model *Importance Performance Analysis* menggunakan diagram kartesius dengan sumbu X adalah *performance* dan sumbu Y adalah *importance*. Kombinasi keduanya menghasilkan posisi setiap aspek pada satu di antara empat kuadran yang ada.

- Kuadran I menunjukkan aspek tertentu dipentingkan oleh anggota dan koperasi sudah mempunyai kinerja baik dalam aspek tersebut. Jadi koperasi tetap bisa berkonsentrasi terhadap aspek-aspek tersebut.
- Kuadran II menunjukkan aspek tertentu tidak terlalu dipentingkan oleh anggota tetapi koperasi mempunyai kinerja baik dalam aspek tersebut.

Jadi koperasi tidak perlu memberi prioritas utama pada aspek-aspek tersebut.

- Kuadran III menunjukkan aspek tertentu tidak terlalu dipentingkan oleh anggota dan koperasi mempunyai kinerja buruk dalam aspek tersebut. Jadi koperasi bisa mengabaikan aspek-aspek tersebut.
- Kuadran IV menunjukkan aspek tertentu dipentingkan oleh anggota tetapi koperasi mempunyai kinerja buruk dalam aspek tersebut. Jadi koperasi harus berupaya meningkatkan kinerja dalam aspek-aspek tersebut.

Dengan demikian, dalam rangka memperbaiki kinerjanya, koptan/KUD dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu segera diperbaiki hingga aspek-aspek yang tidak harus segera diperbaiki.

1. Anggota Koptan

Hasil Importance Performance Analysis tingkat kepuasan anggota koptan secara lengkap disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Importance Performance Analysis tingkat kepuasan anggota koptan

Kepuasan dalam	Kuadran			
	I	II	III	IV
RAT	R ₂ , R ₃ , R _{S1} , A ₁ , A ₂	R _{S2} , E ₁ , E ₂	T ₁ , T ₂ , T ₃	R ₁
Pembayaran	R ₂ , A ₁ , A ₂ , E ₁ , E ₂	R ₁ , R ₃ , R _{S1} , R _{S2}	T ₂	T ₁ , T ₃
Simpanan Wajib	R ₁ , R ₂ , A ₁ , A ₂ , E ₁ , E ₂	R _{S1} , R ₃	T ₁ , T ₂ , T ₃ , R _{S2}	-
Pemanfaatan	dpt-kredit, hub-sesama	ttk-kebij, sl- bantu, pengetPD	dpt-obat, dpt-alat, dpt-jual	dpt-benih, dpt-Urea, dpt-TSP, dpt-KCl, dpt-olah

Sumber: Analisis Data Primer

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa terdapat aspek-aspek yang harus menjadi konsentrasi, diberi prioritas rendah, dan bisa diabaikan oleh koptan untuk semua pelayanan yang diberikan. Sedangkan aspek-aspek yang harus ditingkatkan hanya terdapat pada pelayanan dalam RAT, pembayaran simpanan wajib, serta kepastian usaha dan kesejahteraan.

Dari kuadran I terlihat bahwa koptan harus mempertahankan ketepatan, kemampuan dan kesigapan, ketanggapan, kesopanan, serta pemahaman dan pengetahuan pengurus untuk pelayanan dalam RAT. Untuk pelayanan dalam pembayaran simpanan wajib, koptan harus mempertahankan ketepatan, kesopanan, pemahaman dan pengetahuan, perhatian dalam melayani, dan akses terhadap pengurus. Untuk pelayanan dalam pemanfaatan unit-unit usaha,

koptan harus mempertahankan kecepatan, ketepatan, kesopanan, pemahaman dan pengetahuan, perhatian dalam melayani, serta akses terhadap pengurus. Kemudahan mendapatkan kredit dan membina hubungan dengan sesama anggota juga harus dipertahankan oleh koptan.

Dari kuadran IV terlihat koptan harus meningkatkan kecepatan pengurus dalam RAT, serta sarana-prasarana dan dukungan petugas untuk pembayaran simpanan wajib. Selain itu, kemudahan mendapatkan benih, Urea, TSP, KCl, serta dapat mengolah hasil juga harus ditingkatkan oleh koptan.

Aspek-aspek yang terletak pada kuadran II dan III diberi prioritas rendah dan bisa diabaikan oleh koptan. Akan tetapi bila aspek-aspek ini juga diperbaiki setelah aspek-aspek yang harus diprioritaskan (kuadran I dan IV), tentunya akan semakin meningkatkan kepuasan anggota.

2. Anggota KUD

Hasil IPA tingkat kepuasan anggota KUD secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. IPA tingkat kepuasan anggota KUD

Kepuasan dalam	Kuadran			
	I	II	III	IV
RAT	Rs ₁ , A ₂	A ₁ , E ₂	T ₂ , T ₃ , R ₂ , Rs ₂	T ₁ , R ₁ , R ₃ , E ₁
Pembayaran Simpanan Wajib	R ₂ , Rs ₁ , A ₂ , E ₁	A ₁ , E ₂	T ₂ , Rs ₂	T ₁ , T ₃ , R ₁ , R ₃
Pemanfaatan Unit-unit Usaha	Rs ₁	R ₃ , A ₁ , A ₂ , E ₁	T ₁ , T ₂ , T ₃ , R ₁ , R ₂ , E ₂ , Rs ₂	-
Kepastian Usaha dan Kesejahteraan	-	dptkredit, ttkkebij, slbantu, hubsesama, pengetPD	dptbenih, dptUrea, dptKCl, dptobat dptalat, dptolah, dpt jual	dptTSP

Sumber: Analisis Data Primer

Dari Tabel 4 terlihat bahwa KUD harus berkonsentrasi terhadap beberapa aspek untuk pelayanan dalam RAT, pembayaran simpanan wajib, dan pemanfaatan unit-unit usaha. KUD juga harus meningkatkan beberapa aspek untuk pelayanan dalam RAT, pembayaran simpanan wajib, serta kepastian usaha dan kesejahteraan. Sedangkan beberapa aspek lain bisa diberi prioritas rendah, bahkan bisa diabaikan.

Dari kuadran I terlihat bahwa KUD harus mempertahankan ketanggapan dan kesopanan pengurus untuk pelayanan dalam RAT. Untuk pelayanan pembayaran simpanan wajib, KUD harus mempertahankan ketepatan,

ketanggapan, pemahaman dan pengetahuan, serta perhatian dalam melayani. Selain itu, KUD harus mempertahankan ketanggapan pengurus untuk pelayanan dalam pemanfaatan unit-unit usaha.

Dari kuadran IV terlihat bahwa KUD harus meningkatkan sarana dan prasarana, kecepatan, kemampuan dan kesigapan pengurus, serta perhatian dalam melayani untuk pelayanan dalam RAT. Sedangkan sarana dan prasarana, dukungan petugas, kecepatan, serta kemampuan dan kesigapan pengurus harus ditingkatkan dalam pelayanan pembayaran simpanan wajib. Untuk kepastian usaha, kemudahan mendapatkan TSP juga harus ditingkatkan oleh KUD.

Aspek-aspek yang diberi prioritas rendah (kuadran II) dan aspek-aspek yang bisa diabaikan (kuadran III) oleh KUD ternyata lebih banyak dibanding koptan. Hal ini disebabkan anggota KUD relatif 'kurang berani' dibanding anggota koptan dalam hal mengharapkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Anggota KUD cenderung pesimis terhadap pelayanan-pelayanan yang disediakan KUD akibat banyaknya kasus KUD yang terjadi.

Oleh karena itu, bila KUD bisa memperbaiki aspek-aspek yang saat ini diberi prioritas rendah bahkan bisa diabaikan setelah berhasil memperbaiki aspek-aspek yang harus diberi prioritas (kuadran I dan IV), maka dapat diharapkan kepercayaan anggota terhadap KUD akan kembali. Selanjutnya diharapkan tingkat kepuasan anggota KUD juga dapat ditingkatkan.

Dalam rangka meningkatkan kinerjanya, koptan maupun KUD membutuhkan berbagai sumberdaya. Oleh karena itu kerjasama, bantuan, maupun binaan dari pihak terkait seperti pemerintah, swasta, dan perguruan tinggi sangat diperlukan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kepuasan anggota koptan dan KUD masih perlu ditingkatkan. Anggota koptan maupun KUD mengharapkan tingkat kepuasan tinggi (puas) untuk semua pelayanan yang diberikan koptan/KUD. Akan tetapi, kepuasan yang dirasakan anggota koptan/KUD untuk pelayanan dalam RAT, pembayaran simpanan wajib, dan pemanfaatan unit-unit usaha masih dalam tingkat sedang (cukup memuaskan), bahkan untuk pelayanan sehubungan dengan kepastian usaha dan kesejahteraan masih dalam tingkat rendah (kurang memuaskan).

Saran

Koptan maupun KUD bisa memperbaiki kinerja pelayanan dalam RAT, pembayaran simpanan wajib, pemanfaatan unit-unit usaha, serta kepastian usaha dan kesejahteraan dengan berpedoman pada aspek-aspek yang dipentingkan oleh para anggotanya. Sehubungan dengan hal tersebut, kerjasama, bantuan, dan binaan dari berbagai pihak terkait sangat diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid, H., 1992. *Manajemen Koperasi untuk Pembangunan Pedesaan*. BKU *Ekonomi Koperasi*. Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran. Bandung.
- Azwar, S., 2008. *Reliabilitas dan Validitas*. Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Dinas Koperasi UMKM Provinsi Lampung, 2008^a. *Profil Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah: Potensi Sumberdaya Alam Sektor Koperasi dan UKM Provinsi Lampung*. Bandar Lampung.
- Dinas Koperasi UMKM Provinsi Lampung, 2008^b. *Profil Kinerja Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Provinsi Lampung*. Bandar Lampung.
- Hanel, A., 1989. *Organisasi Koperasi. Pokok-pokok Pikiran Mengenai Organisasi Koperasi dan Kebijakan Pengembangannya di Negara-negara Berkembang*. Universitas Padjadjaran. Bandung.
- Kementerian Negara Koperasi dan UKM RI, 2007. *Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia nomor 22/PER/M.KUKM/IV/2007 tentang Pedoman Pemeringkatan Koperasi*. Jakarta.
- Kurnaeni, H., 1989. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Petani Anggota Menyerahkan Uang Tabungannya sebagai Simpanan kepada KUD*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran. Bandung.
- Ratminto dan A. S. Winarsih., 2009. *Manajemen Pelayanan. Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Santoso, S., 2006. *Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*. Penerbit PT Elex Media Komputindo. Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Szabo, G.G., 2002. *New Institutional Economics and Agricultural Co-operatives: A Hungarian Case Study*. International/European Research Conference on Local Society and Global Economy: The Role of Cooperatives. ICA – Technological Educational Institute (TEI). 9-12 th May 2002 in Naousa, Thessaloniki. Greece.

LAMPIRAN





