

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KINERJA KOPERASI DENGAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KOPERASI PONDOK PESANTREN AL-YASINI PASURUAN

Muhammad As'ari Hasan

Muryati

Sodik

Email : jimmanager@widyagama.ac.id

Program Pascasarjana Universitas Widyagama Malang

Abstrak

Bukti empiris yang diperoleh adalah tujuh hipotesis yang diajukan semuanya terbukti. Artinya, kualitas layanan yang baik maupun kepuasan anggota yang semakin baik mampu meningkatkan partisipasi anggota ataupun terhadap kinerja anggota, baik secara langsung maupun melalui mediasi partisipasi anggota. Kualitas layanan yang meningkat seperti fasilitas fisik kopontren dan kapasitas dari karyawan menjadi perhatian utama. Kepuasan Anggota ditunjukkan diantaranya keberadaan kopontren menyamai bahkan melebihi dari yang diharapkan anggota koperasi. Kinerja kopontren, diantaranya anggota koperasi percaya dengan jaminan produk kopontren disamping karyawan yang responsif didalam melayani, sehingga cenderung melakukan transaksi ulang bahkan merekomendasikan kepada pihak lain. Selain itu, SHU (Sisa Hasil Usaha) yang lebih besar dan jumlah anggota yang semakin banyak menjadi salah satu stimulus kepuasan anggota koperasi. Hasil ini didukung oleh statistik deskriptif yang rata-rata tinggi.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Anggota, Kinerja Koperasi, Partisipasi Anggota

Abstract

The empirical evidence obtained is that the seven hypotheses put forward are all proven. This means that good service quality and better member satisfaction are able to increase member participation or members' performance, either directly or through mediating member participation. Improved service quality, such as the physical facilities for the co-operative and the capacity of employees is a major concern. Member satisfaction is shown, among others, the existence of the cooperative equals or exceeds what members of the cooperative expect. Kopontren performance, including cooperative members believe in the guarantee of kopontren products in addition to employees who are responsive in serving, so they tend to make repeat transactions and even recommend to other parties. In addition, a larger SHU (remaining business results) and an increasing number of members are one of the stimuli for the satisfaction of cooperative members. These results was supported by descriptive statistics which are high averages.

Keywords: *Service Quality, Member Satisfication, Cooperative Performance, Member Participation*

PENDAHULUAN

Kebijaksanaan Pemerintah tersebut sesuai dengan isi UUD 1945 pasal 33 ayat 1 yang menyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas

kekeluargaan. Di dalam penjelasan UUD 1945 tersebut diungkapkan bahwa membangun usaha yang sesuai adalah koperasi (Pandji dan Ninik, 2007). Hendar (1999), bila suatu koperasi mempunyai keunggulan dalam menawarkan produk kepada anggotanya dibanding dengan nonkoperasi maka dengan sendirinya anggota akan bertransaksi di koperasi.

Zeithaml, dkk, (dalam Yamit 2005) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dengan lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi layanan kualitas, hali ini relevan dengan dimensi kualitas layanan menurut Tjiptono (2008).

Partisipasi anggota adalah keterlibatan mental dan emosional orang-orang yang mendorong mereka untuk melakukan usaha atau kerjasama dalam koperasi dengan jalan memberikan kontribusi atau peran serta mereka pada koperasi dalam rangka mencapai tujuan yang diharapkan (Hendar & Kusnadi, 2005). Furtwengler (2002), Demi meningkatkan partisipasi anggota sekaligus sebagai salah satu faktor untuk meningkatkan kepuasan anggota Kopontren Al-Yasini mengatur strategi yang tepat dalam menjalankan usaha juga harus mengimbangnya dengan kualitas layanan dan kinerja yang lebih baik.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya anggota, menurut Lupiyoadi (2001). Mulyani (2013), ada pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung variabel kualitas pelayanan koperasi dan citra koperasi terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening.

Demi memenuhi harapan Anggota Kopontren Al-Yasini memberikan pelayanan yang berorientasikan kualitas yaitu selalu memperhatikan kepuasan Anggota yang berorientasikan kuantitas yaitu pada inovasi produk-produknya. Harapan Anggota sangatlah penting maka Kopontren Al-Yasini perlu melakukan riset Anggota untuk mengevaluasi kualitas layanan. Secara umum kepuasan Anggota tergantung pada kinerja dan kualitas layanan yang diterima Anggota.

Penelitian ini mencoba membangun hubungan diantara keempat variabel tersebut, dengan merumuskan masalah: Apakah kualitas pelayanan yang makin baik dan kepuasan kerja anggota koperasi yang semakin baik, masing-masing mampu meningkatkan partisipasi anggota maupun kinerja? Selain itu, mampukah partisipasi anggota memediasi hubungan kedua variabel independen tersebut terhadap kinerja?

TINJAUAN PUSTAKA

• Kajian Teori

Purnama (2006) harapan konsumen terhadap kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang mereka peroleh. Yavas dan Bilgin (1998) menyatakan antara kualitas pelayanan dan kepuasan memiliki keterkaitan yang erat.

H.A.R Tilaar, (2009), mengungkapkan partisipasi sebagai wujud dari keinginan untuk mengembangkan demokrasi melalui proses dasa diupayakan antara lain perlunya perencanaan dari bawah (bottom-up) dengan mengikutsertakan masyarakat dalam proses perencanaan dan pembangunan masyarakatnya. Hendar & Kusnadi (2005), Partisipasi yang terjadi apabila persatuan individu mendelegasikan hak partisipasinya.

Kotler (2006) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan adalah fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan.

Suriadi (2009) Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai tercapainya tujuan organisasi berarti bahwa kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang disarankan pada tujuan yang sudah ditetapkan

sebelumnya. Mangkunegara, (2006) Berhasil tidaknya tujuan dan cita-cita dalam organisasi tergantung bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan.

- Hasil-hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 1
Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/ Tahun	Judul	Variabel	Hasil
1	Hidayati (2006)	Pengaruh rasa dan kualitas layanan terhadap kinerja koperasi di kota malang	Kualitas layanan dan kinerja koperasi	Tidak ditemukan pengaruh signifikan antara rasa terhadap motivasi membeli anggota dan kinerja koperasi; Kualitas layanannya signifikan terhadap partisipasi dan motivasi kerja di koperasi; Motivasi membeli anggota ditemukan tidak signifikan terhadap kinerja koperasi
2	Mulyani (2013)	Pelayanan Koperasi dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Konsumen melalui Keputusan Pembelian sebagai Variabel Intervening di KUD Mekar Kecamatan Ungaran Kabupaten Semarang	Pelayanan Koperasi, Citra Koperasi, Kepuasan Konsumen dan Keputusan Pembelian	Ada pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung variabel kualitas pelayanan koperasi dan citra koperasi terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening
3	Aji (2011)	Faktor faktor yang Mempengaruhi Kinerja Koperasi Pondok Pesantren	Kinerja Koperasi	Tingkat partisipasi komitmen kemampuan berinovasi dan kinerja koperasi pondok pesantren masih rendah
4	Baihaqi (2006)	Analisis Pengaruh Kualitas dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Minat Membeli Ulang	Pengaruh kualitas, Keunggulan produk dan Kepuasan pelanggan	Ke-4 variabel: kualitas; Keunggulan produk; Kepuasan pelanggan berdampak pada minat membeli ulang.
5	Yuanira Oktarian a, Achmad Fauzi, Srikandi Kumadji (2012)	Faktor-Faktor <i>customer Relationship management</i> (Manajemen Hubungan Pelanggan) Dalam mewujudkan kepuasan Anggota Dan Dampak nya Terhadap Loyalitas Anggota (Survey pada Anggota Koperasi Nusantara Cabang Malang di Kantor Pos Besar Malang)	<i>Customer Relationship Management</i> , Kepuasan Anggota dan Loyalitas Anggota	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1)keempat faktor hasil ekstraksi dari 14 indikator <i>CRM</i> berpengaruh langsung secara signifikan dengan arah positif terhadap Kepuasan Anggota;(2) Pada hasil analisis jalur tidak dijumpai pengaruh langsung yang signifikan dari <i>CRM</i> terhadap Loyalitas Anggota; (3) pada hasil analisis jalur tidak dijumpai pengaruh langsung yang signifikan dari Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota.
6.	Heri Nurranto dan Firdaus Budhy Saputro	Pengukuran Tingkat Partisipasi Anggota Dan Pengaruhnya Terhadap Keberhasilan Koperasi	Partisipasi Anggota dan keberhasilan Koperasi	Manajemen koperasi berpengaruh positif terhadap kualitas partisipasi anggota. Program partisipasi berpengaruh positif terhadap kualitas partisipasi anggota. dan kualitas partisipasi anggota berpengaruh positif terhadap keberhasilan koperasi

	(2015)			
7.	Heni Wahyu Mulyani (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Di Kud Mekar Kecamatan Ungaran Kabupaten Semarang Tahun 2012/2013	Kualitas Pelayanan Koperasi, Citra Koperasi, Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung variabel kualitas pelayanan koperasi dan citra koperasi terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian sebagai variabel <i>intervening</i> .
8.	Sutrisno, Dwi Cahyono, Nurul Qomariah (2017)	<i>Quality Analysis Of Service, Trust And Cooperation Image On Satisfaction And Loyalty Of Members</i>	<i>service, trust, image, satisfaction and member loyalty</i>	<i>The result of hypothesis test shows that service quality, trust, image of cooperative individually have a significant positive effect on member satisfaction. Quality of service, trust and image of cooperatives individually positively significant effect on member loyalty through member satisfaction. Member satisfaction positively significant influence on member loyalty.</i>
9.	Agus Eko Sujianto (2012),	Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Kinerja Koperasi Pondok Pesantren di Kabupaten Tulungagung,	pembinaan, modernitas, kinerja, partisipasi dan kinerja koperasi.	Tujuan studi ini menjelaskan pengaruh: (1) pembinaan anggota terhadap partisipasi anggota; (2) modernitas Kyai terhadap partisipasi anggota; (3) kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota; (4) pembinaan anggota terhadap kinerja Koppontren; (5) modernitas Kyai terhadap kinerja Koppontren; (6) kinerja pengurus terhadap kinerja Koppontren dan (7) partisipasi anggota terhadap kinerja Koppontren. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dari tujuh jalur yang dihipotesiskan terdapat satu jalur yang tidak signifikan berpengaruh yaitu: pembinaan anggota dalam bentuk pendidikan, pelatihan dan penyuluhan berpengaruh tidak signifikan terhadap partisipasi anggota sebagai pemilik, pengendali dan pengguna Koppontren.
10.	Ni Nyoman Ayu Rani Tri Astuty dan Ni Nyoman Yuliarmi (2015),	Pengaruh Jasa Pelayanan Dan Variasi Produk Terhadap Partisipasi Anggota Dan Sisa Hasil Usaha Pada Koperasi Serba Usaha Di Kecamatan Denpasar Selatan	perekonomian, jasa pelayanan, variasi produk, partisipasi anggota dan sisa hasil usaha	Hasil analisis menunjukkan bahwa jasa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota dan SHU, variasi produk tidak berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota dan SHU. Jasa pelayanan berpengaruh terhadap SHU secara tidak langsung melalui partisipasi anggota atau dapat dikatakan pula bahwa partisipasi anggota merupakan variabel mediasi antara jasa pelayanan dan SHU. Variasi produk tidak berpengaruh terhadap SHU secara tidak langsung melalui partisipasi anggota atau dapat dikatakan pula bahwa partisipasi anggota bukan merupakan variabel mediasi antara variasi produk dan SHU.
11.	Jerker Nilssona, Anna Kihlénb and Lennart Norellc (2009)	<i>Are Traditional Cooperatives an Endangered species? About Shrinking Satisfaction, Involvement and Trust</i>	<i>Agricultural cooperative, property rights, satisfaction, involvement, trust</i>	<i>This study attempts to empirically test these concepts. It is based on a survey among members of a large traditional Swedish cooperative. The members perceive the cooperative to be so large and complex that they have difficulties understanding the operations. Hence, they become dissatisfied and uninvolved, and they mistrust the leadership. Moreover, they do not believe that the cooperative can be remodeled to strengthen member control. The findings support the behavioral explanations</i>

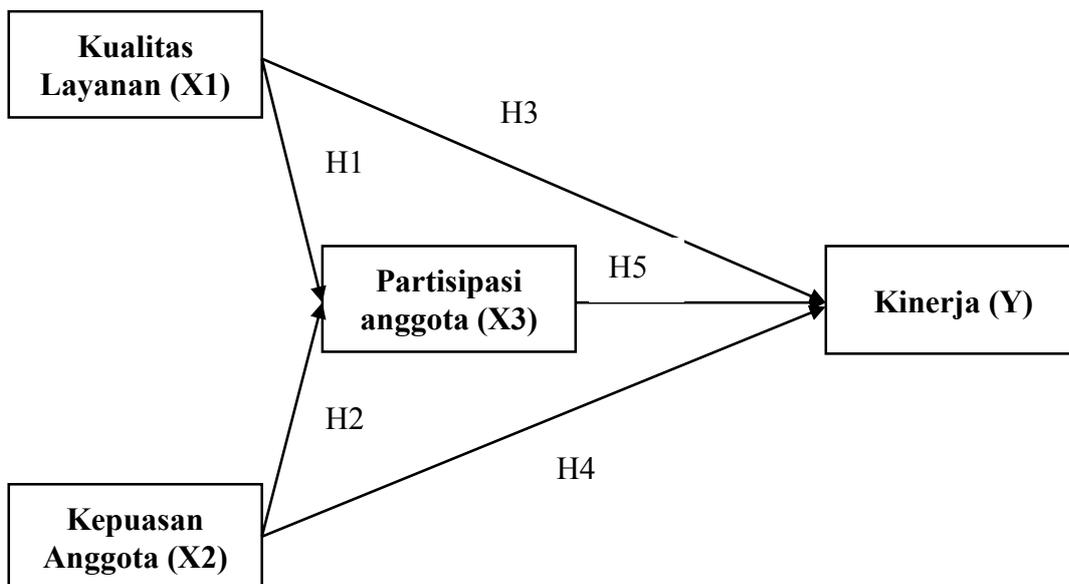
				<i>presented in prior studies.</i>
12.	<u>Sanjib Bhuyan</u> , (2007)	<i>The “People” Factor in Cooperatives: An Analysis of Members’ Attitudes and Behavior</i>	<i>Members’ Cooperative Attitudes and Behavior</i>	<i>Study findings provide additional insights into how cooperative members’ beliefs and knowledge may shape their attitudes and the consequent behavior. Given the gradual decline of both cooperative memberships and the number of cooperatives in the United States and other countries, a good understanding of members’ attitudes and behaviors is necessary because a cooperative’s success may depend on it</i>
13.	Mark Hhansen, J.Lmorrow Jr., Juan Cbatista,	<i>The impact of trust on cooperative membership retention, performance, and satisfaction: an exploratory study</i>	<i>Performance, satisfaction, and Commitment</i>	<i>Findings suggest that in both co-ops, trust among members and trust between members and co-op management are important predictors of group cohesion, which is a measure of the strength of members’ desires to remain in a group (co-op) and their commitment to it.</i>
14.	<u>Peter Österberg, Jerker Nilsson</u> (2009)	<i>Members’ perception of their participation in the governance of cooperatives: the key to trust and commitment in agricultural cooperatives</i>	<i>Members’ participation of cooperative s, trust and commitment</i>	<i>The results indicate differences in members’ commitment and their trust towards directors to be due to farm profitability, the members’ age and experience as directors. After adding members’ perception of their participation in the governance as a covariate, most of the other differences are explained by this variable. Age is still partly associated with trust towards directors; older farmers have less trust.</i>

Sumber: Hidayati (2006), Mulyani (2013), Aji (2011), Baihaqi (2006), Yuanira Oktariana, Achmad Fauzi, Srikandi, Kumadji (2012), Heri Nurranto dan Firdaus Budhy Saputro (2015), Heni Wahyu Mulyani (2013), Sutrisno, Dwi Cahyono, Nurul Qomariah (2017), Agus Eko Sujianto (2012), Ni Nyoman Ayu Rani Tri Astuty dan Ni yoman Yuliarmi (2015), Jerker Nilssona, Anna Kihlénb and Lennart Norellc (2009), Sanjib Bhuyan, (2007), Mark Hhansen, J.Lmorrow Jr., Juan Cbatista, Peter Österberg, Jerker Nilsson (2009).

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

- Kerangka Konseptual

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Sumber: Terrence deal dan Alan Kennedy dalam Wibisono (2011), Tjiptono (2008), Lupiyoadi (2001), Furtwengler (2002).

• **Hipotesis**

1. Kualitas Layanan yang lebih baik mampu meningkatkan Partisipasi Anggota Koperasi Pondok Pesantren Al-Yasini Pasuruan.
2. Kepuasan Anggota yang meningkat mampu meningkatkan Partisipasi Anggota Koperasi Pondok Pesantren Al-Yasini Pasuruan.
3. Kualitas Layanan yang lebih baik mampu meningkatkan Kinerja Anggota Koperasi Pondok Pesantren Al-Yasini Pasuruan.
4. Kepuasan Anggota yang meningkat mampu meningkatkan Partisipasi Anggota Koperasi Pondok Pesantren Al-Yasini Pasuruan.
5. Partisipasi Anggota yang meningkat mampu meningkatkan Partisipasi Anggota Koperasi Pondok Pesantren Al-Yasini Pasuruan.
6. Partisipasi Anggota yang meningkat mampu memediasi hubungan Kualitas Layanan dengan Kinerja Anggota Koperasi Pondok Pesantren Al-Yasini Pasuruan.
7. Partisipasi Anggota yang meningkat mampu memediasi hubungan Kepuasan Anggota dengan Kinerja Anggota Koperasi Pondok Pesantren Al-Yasini Pasuruan.

• **Definisi Operasional Variabel**

Tabel 2 Variabel Penelitian dan Indikator

Variabel	Indikator	Item	Sumber Data
Kualitas Layanan (XI) Tjiptono (2008)	Bukti Langsung/ Tangibels (X1.1)	1. Kelengkapan Sarana dan Prasarana 2. Area Parkir Aman 3. Penampilan Karyawan menarik	Anggota Kopontren Al-Yasini Pasuruan
	Kehandalan/ Reability (X1.2)	1. Pelayanan tepat 2. Memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan	
	Daya Tanggap/ Responsibility (X1.3)	1. Cepat dalam menyelesaikan pelayanan 2. Memberikan Bantuan yang diperlukan anggota 3. Bersedia menanggapi keluhan anggota	
	Jaminan/Ansurance (X1.4)	1. Cepat dalam menyelesaikan pelayanan 2. Memberikan Bantuan yang diperlukan anggota 3. Membeikan rasa aman kepada anggota	
	Empati/Empathy (X1.5)	1. Berkomunikasi 2. Memahami kebutuhan anggota 3. Membeikan rasa aman kepada anggota	

Kepuasan (X2) Lupiyoadi (2001)	(X2.1) Kesesuaian harapan	1. Produk yang diperoleh 2. Pelayanan 3. fasilitas Penunjang	Anggota Kopontren Al-Yasini Pasuruan
	(X2.2)Minat berkunjung kembali	1. berminat berkunjung kembali karena pelayanan 2. berminat berkunjung kembali karena nilai dan manfaat produk 3. berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang	
	(X2.3) Kesediaan merekomendasikan		
Partisipasi Anggota (Y1) Hendar & Kusnadi (2005)	(Y1.1) Keikutsertaan dalam perencanaan koperasi	1. kehadiran dalam rapat anggota. 2. keaktifan dalam rapat anggota	Anggota Kopontren Al-Yasini Pasuruan
	(Y1.2) Keikutsertaan dalam organisasi	1. keterlibatan dalam pengurus koperasi 2. keaktifan dalam kepengurusan koperasi	
	(Y1.3) Keikutsertaan dalam permodalan koperasi	1. keaktifan membayar iuran wajib. 2. keaktifan membayar iuran sukarela 3. berkenan menambah modal koppontren	
	(Y1.4) Keikutsertaan dalam usaha koperasi.	1. frekwensi belanja 2. perbandingan belanja di koppontren dan di tempat lain	
	(Y1.5) Keikutsertaan dalam pengawasan koperasi	1. keterlibatan sebagai anggota tim pengawas koperasi. 2. keaktifan sebagai pengawas koperasi	
Kinerja Koperasi (Y2) S.K Menteri Keuangan RI No.740/KMK.00/1989	(Y2.1) Penjualan	1. jumlah item produk yang dijual. 2. peningkatan penjualan	Anggota Kopontren Al-Yasini Pasuruan
	(Y2.2) SHU	1. jumlah SHU yang dibagikan 2. penilaiain terhadap jumlah SHU yang diterima	
	(Y2.3) Jumlah anggota	1. Jumlah anggota 2. perkembangan jumlah anggota	

Sumber: Tjiptono (2008), Lupiyoadi (2001), Hendar & Kusnadi (2005) dan S.K Menteri Keuangan RI No.740/KMK.00/1989

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan SEM-Amos. Ada empat variabel yang dianalisis, yaitu: Kualitas layanan, kepuasan, partisipasi, dan kinerja. Partisipasi anggota sebagai variable mediasi.

Sebanyak 86 Anggota Koperasi Pondok Pesantren Al-Yasini Pasuruan menjadi sampel penelitian ini, yang ditetapkan mengikuti formula Slovin.

HASIL

- **Gambaran Karakteristik Responden**

Tabel 3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
1.	Laki-laki	55	50
2.	Perempuan	55	50
	Jumlah	110	100

Sumber: Data diolah, 2019

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	SD	23	20.91
2.	SMP	22	20.00
3.	SMA	36	32.73
4.	D3	28	25.45
5	S1	1	0.91
	Jumlah	110	100

Sumber: Data diolah, 2019

Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

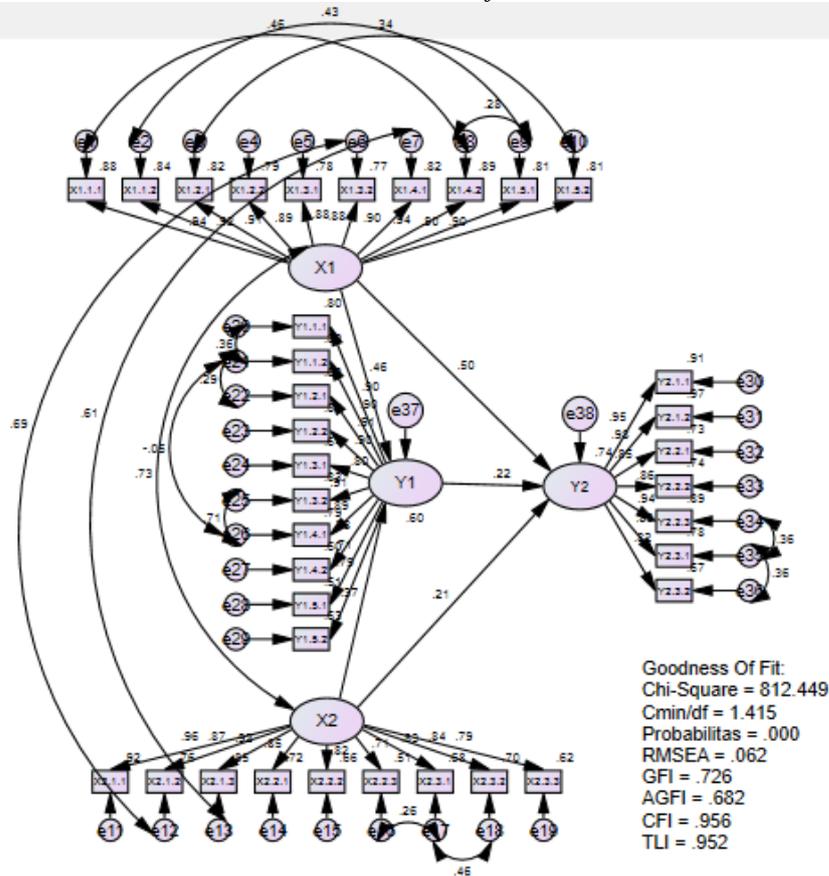
No.	Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
1.	20 - 30 Tahun	54	49.09
2.	31 - 40 Tahun	30	27.27
3.	41 - 50 Tahun	20	18.18
4.	51 - 60 Tahun	4	3.64
5	> 60 Tahun	2	1.82
	Total	110	100

Sumber: Data diolah, 2019

- **Full Model Modification**

Setelah dilakukan percobaan modifikasi model berdasarkan indeks modifikasi yang dikeluarkan oleh program AMOS, model menghasilkan evaluasi yang lebih baik dari sebelumnya. Berikut adalah hasil dari running *full model* yang telah dilakukan modifikasi:

Gambar 2
Full Model Structural Modification



Sumber: Hasil pengolahan data dengan SEM-Amos, 2019.

• **Goodness of Fit Full Model Structural Modification**

Tabel 6 Pengujian Goodness of Fit Full Model Structural Modification

Goodness of fit index	Cut-off value	Hasil model	Keterangan
Chi-Square	-	812,449	Baik
RMSEA	≤ 0.08	0.062	Baik
P-Value	-	0.000	Marginal
GFI	≥ 0.90	0.726	Marginal
AGFI	≥ 0.90	0.682	Marginal
TLI	≥ 0.95	0.952	Baik
Cmin/DF	≤ 2.00	1.415	Baik
CFI	≥ 0.95	0.956	Baik

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SEM-Amos, 2019.

Tabel 7 Standardized Regression Weight Full Model Structural Modification

Hubungan Variabel	Estimate	S.E.	C.R.	P	Keterangan
X1 → Y1	0.416	0.091	4.583	***	Signifikan
X2 → Y1	0.311	0.084	3.697	***	Signifikan
X1 → Y2	0.215	0.087	2.477	0.013	Signifikan
X2 → Y2	0.537	0.098	5.495	***	Signifikan
Y1 → Y2	0.267	0.105	2.537	0.011	Signifikan

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SEM-Amos, 2019.

- **Pengujian Hipotesis**

Pengujian Hipotesis 1

Uji Pengaruh X₁ (Kualitas Layanan) dengan Y₁ (Partisipasi Anggota) menunjukkan nilai p = 0,000. Karena $p < \alpha = 0.05$ maka pengaruh X₁ (Kualitas Layanan) terhadap Partisipasi Anggota adalah signifikan. Hal ini berarti H₀ ditolak dan H₁ diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Partisipasi Anggota dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Kualitas Layanan atau dengan meningkatkan Kualitas Layanan maka Partisipasi Anggota akan mengalami peningkatan secara nyata.

Pengujian Hipotesis 2

Uji Pengaruh X₂ (Kepuasan Anggota) dengan Y₁ (Partisipasi Anggota) menunjukkan nilai p = 0,000. Karena $p < \alpha = 0.05$ maka pengaruh X₂ (Kepuasan Anggota) terhadap Partisipasi Anggota adalah signifikan. Hal ini berarti H₀ ditolak dan H₁ diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Partisipasi Anggota dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Kepuasan Anggota atau dengan meningkatkan Kepuasan Anggota maka Partisipasi Anggota akan mengalami peningkatan secara nyata.

Pengujian Hipotesis 3

Uji Pengaruh X₁ (Kualitas Layanan) dengan Y (Kinerja) menunjukkan nilai p = 0,013. Karena $p < \alpha = 0.05$ maka pengaruh X₁ (Kualitas Layanan) terhadap Kinerja adalah signifikan. Hal ini berarti H₀ ditolak dan H₁ diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kinerja dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Kualitas Layanan atau dengan meningkatkan Kualitas Layanan maka Kinerja akan mengalami peningkatan secara nyata.

Pengujian Hipotesis 4

Uji Pengaruh X₂ (Kepuasan Anggota) dengan Y (Kinerja) menunjukkan nilai p = 0,000. Karena $p < \alpha = 0.05$ maka pengaruh X₂ (Kepuasan Anggota) terhadap Kinerja adalah signifikan. Hal ini berarti H₀ ditolak dan H₁ diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kinerja dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Kepuasan Anggota atau dengan meningkatkan Kepuasan Anggota maka Kinerja akan mengalami peningkatan secara nyata.

Pengujian Hipotesis 5

Uji Pengaruh Y₁ (Partisipasi Anggota) dengan Y₂ (Kinerja) menunjukkan nilai p = 0,011. Karena $p < \alpha = 0.05$ maka pengaruh Y₁ (Partisipasi Anggota) terhadap Kinerja adalah signifikan. Hal ini berarti H₀ ditolak dan H₁ diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kinerja dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Partisipasi Anggota atau dengan meningkatkan Partisipasi Anggota maka Kinerja akan mengalami peningkatan secara nyata.

Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung variable bebas terhadap variable Kinerja yang melalui Partisipasi Anggota dan kepercayaan dapat dilihat dalam Tabel 5.16 berikut :

Tabel 8 Pengaruh tidak Langsung

Variabel	Koefisien Tidak langsung	Standar error Sobel	t Hitung	p-value
X1, Y1, Y2	0.111	0.051	2.183	0.031
X2, Y1, Y2	0.083	0.041	2.046	0.043

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SEM-Amos, 2019.

Hipotesis 6

Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan bahwa hubungan variabel Kualitas Layanan dengan Kinerja melalui Partisipasi Anggota menunjukkan nilai koefisien jalur tidak langsung sebesar 0,111 yang mempunyai nilai t hitung sebesar 2,183 dengan nilai p sebesar 0,031. Karena nilai $p < 0,05$. Hasil ini berarti bahwa Partisipasi Anggota memiliki pengaruh yang signifikan dalam menjembatani Kualitas Layanan terhadap Kinerja. hal ini berarti Hipotesis 6 diterima.

Hipotesis 7

Hasil pengujian hipotesis kesembilan menunjukkan bahwa hubungan variabel Kepuasan Anggota dengan Kinerja melalui Partisipasi Anggota menunjukkan nilai koefisien jalur tidak langsung sebesar 0,083 dengan nilai t statistik sebesar 2,046 dengan nilai p sebesar 0,043. Karena nilai $p < 0,05$. Hasil ini berarti bahwa Partisipasi Anggota memiliki pengaruh yang signifikan dalam menjembatani Kepuasan Anggota terhadap Kinerja. hal ini berarti Hipotesis 7 diterima.

Tabel 9 Rekapitulasi Hasil SEM

Hubungan Variabel	Direct Effect	Indirect Effect melalui Y1	Total Effect
Kualitas Layanan (X1) → Partisipasi Anggota (Y1)	0.416	-	0.416
Kualitas Layanan (X1) → Kinerja Y2	0.215	0.111	0.326
Kepuasan Anggota (X2) → Partisipasi Anggota (Y1)	0.311	-	0.311
Kepuasan Anggota (X2) → Kinerja Y2	0.537	0.083	0.620
Partisipasi Anggota (Y1) → Kinerja Y2	0.267	-	0.267

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SEM-Amos, 2019.

1. Kualitas Layanan paling tinggi pengaruh terhadap Partisipasi Anggota yaitu sebesar 0,416, dan terhadap Kinerja sebesar 0,215.
2. Kepuasan Anggota paling tinggi pengaruh terhadap kinerja yaitu sebesar 0,537, dan terhadap partisipasi anggota sebesar 0,311.
3. Variabel yang paling berpengaruh secara langsung terhadap Kinerja adalah kepuasan dengan koefisien sebesar 0,537, selanjutnya diikuti oleh variabel partisipasi Anggota dengan koefisien sebesar 0,267, kemudian variabel Kualitas Layanan dengan koefisien sebesar 0,215.
4. Variabel yang memiliki Pengaruh secara tidak langsung terhadap Kinerja yang paling tinggi adalah Kualitas Layanan yang melalui partisipasi anggota dengan Koefisien sebesar 0,111, yang diikuti oleh Kepuasan Anggota yang melalui Partisipasi anggota dengan Koefisien sebesar 0,083.
5. Secara keseluruhan didapatkan bahwa Variabel Partisipasi Anggota mampu memediasi Kualitas Layanan dan Kepuasan Anggota terhadap Kinerja secara signifikan.

PEMBAHASAN

Hubungan Kualitas Layanan Partisipasi Anggota

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap partisipasi anggota, berdasarkan hasil analisis signifikan bertanda positif mengindikasikan pengaruh keduanya searah. Artinya, jika kualitas layanan semakin baik, maka mengakibatkan partisipasi anggota yang lebih tinggi, demikian pula sebaliknya. Temuan empiris ini didukung oleh hasil analisis deskriptif kualitas layanan secara keseluruhan diinterpretasikan baik dengan rata-rata skor tertinggi indikator **Bukti langsung/ Tangibles** diikuti **Jaminan/ Assurance**, **Daya Tanggap/ Responsiveness** dan **Kehandalan/ Realibility**. Berdasarkan persepsi variabel Partisipasi Anggota dengan skor rata-rata jawaban responden baik. Hal ini didukung dengan hasil penelitian berdasarkan besarnya *loading factor* variabel kualitas layanan yang berhubungan dengan variabel Partisipasi Anggota.

Koperasi di Indonesia bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggotanya pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Untuk mewujudkan tujuan koperasi tersebut, pelayanan yang baik dan berkualitas memegang peranan yang sangat penting karena dapat menarik simpati pelanggan dan juga dapat meningkatkan partisipasi anggota yang dalam hal ini terutama para anggotanya dan masyarakat yang memanfaatkan koperasi. Hasil penelitian ini mendukung berbagai studi empiris yang menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai peranan yang penting dan mempengaruhi secara langsung dalam meningkatkan partisipasi anggota, seperti Hendar (1999), yang menyatakan bila koperasi mempunyai keunggulan dalam menawarkan produk kepada anggotanya dibanding dengan nonkoperasi maka dengan sendirinya anggota akan bertransaksi di koperasi. Demikian halnya dengan koperasi Kopontren Al_Yasini yang mempunyai keunggulan dalam fasilitas bangunan fisik, karyawan berpenampilan rapi yang memahami deskripsi pekerjaannya sehingga bisa melayani dengan lebih cepat, mengutamakan kepentingan anggota secara individual jika terjadi permasalahan transaksi. Dengan demikian, bisa dikatakan bahwa anggota dan masyarakat dapat dianggap sebagai konsumen potensial atau investor potensial yang sewaktu-waktu dapat ditarik oleh unit usaha dalam rangka hubungan bisnis.

Hubungan Kepuasan Anggota dan Partisipasi Anggota

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan anggota terhadap partisipasi anggota berdasarkan hasil analisis signifikan bertanda positif mengindikasikan pengaruh keduanya searah. Artinya, jika kepuasan anggota semakin baik, maka mengakibatkan partisipasi yang lebih tinggi, demikian pula sebaliknya. Bukti empiris yang diperoleh didukung studi empiris sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan anggota mempunyai peranan yang penting dan mempengaruhi secara langsung dalam meningkatkan partisipasi anggota. Partisipasi anggota adalah keterlibatan mental dan emosional orang-orang yang mendorong mereka untuk melakukan usaha atau kerjasama dalam koperasi dengan jalan memberikan kontribusi atau peran serta mereka pada koperasi dalam rangka mencapai tujuan yang diharapkan (Hendar & Kusnadi, 2005) dan Furtwengler (2002).

Temuan ini juga didukung oleh hasil analisis deskriptif kepuasan anggota secara keseluruhan diinterpretasikan baik dengan rata-rata skor tertinggi indikator minat berkunjung kembali diikuti kesesuaian harapan, dan **Kesediaan merekomendasikan**. Berdasarkan persepsi variabel partisipasi anggota dengan skor rata-rata jawaban responden baik. Hal ini didukung dengan hasil penelitian berdasarkan besarnya *loading factor* variabel kepuasan anggota yang berhubungan dengan variabel partisipasi anggota.

Hubungan Kualitas Layanan dan Kinerja Koperasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja koperasi, berdasarkan hasil analisis signifikan bertanda positif mengindikasikan pengaruh keduanya searah. Artinya, jika kualitas layanan semakin baik, maka mengakibatkan kinerja koperasi yang lebih tinggi, demikian pula sebaliknya. Temuan ini relevan dengan penelitian Zeithaml, dkk, (dalam Yamit 2005) yang telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi layanan kualitas, hal ini relevan dengan dimensi kualitas layanan menurut Tjiptono (2008).

Hasil analisis deskriptif kualitas layanan secara keseluruhan diinterpretasikan baik dengan rata-rata skor tertinggi indikator **Bukti langsung/ Tangibles** diikuti **Jaminan/ Assurance**, **Daya Tanggap/ Responsiveness** dan **Kehandalan/ Reliability**. Berdasarkan persepsi variabel kinerja koperasi dengan skor rata-rata jawaban responden baik dengan rata-rata skor tertinggi indikator **SHU**, **Jumlah anggota** dan Penjualan. Hal ini didukung dengan hasil penelitian berdasarkan besarnya *loading factor* variabel kualitas layanan yang berhubungan dengan variabel kinerja koperasi.

Hubungan Kepuasan Anggota dan Kinerja Koperasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan anggota terhadap kinerja koperasi, berdasarkan hasil analisis signifikan bertanda positif mengindikasikan pengaruh keduanya searah. Artinya, jika kepuasan anggota semakin baik, maka mengakibatkan kinerja koperasi yang lebih tinggi, demikian pula sebaliknya. Hasil yang diperoleh mendukung berbagai studi empiris yang menunjukkan bahwa kepuasan anggota mempunyai peranan yang penting dan mempengaruhi secara langsung dalam meningkatkan kinerja koperasi, seperti Oliver (dalam Supranto, 2011) kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan yang diharapkan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.

Hasil analisis deskriptif kepuasan anggota secara keseluruhan diinterpretasikan baik dengan rata-rata skor tertinggi indikator minat berkunjung kembali diikuti kesesuaian harapan, dan **Kesediaan merekomendasikan**. Berdasarkan persepsi variabel kinerja koperasi dengan skor rata-rata jawaban responden baik dengan rata-rata skor tertinggi indikator **SHU**, **Jumlah anggota** dan Penjualan. Hal ini didukung dengan hasil penelitian berdasarkan besarnya *loading factor* variabel kepuasan kerja yang berhubungan dengan variabel kinerja karyawan.

Hubungan Partisipasi Anggota dan Kinerja Koperasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh partisipasi anggota terhadap kinerja koperasi, berdasarkan hasil analisis signifikan bertanda positif mengindikasikan pengaruh keduanya searah. Artinya, jika partisipasi anggota semakin tinggi, maka mengakibatkan kinerja koperasi yang lebih tinggi, demikian pula sebaliknya. Temuan ini mendukung berbagai studi empiris yang menunjukkan bahwa partisipasi anggota mempunyai peranan yang penting dan mempengaruhi secara langsung dalam meningkatkan kinerja koperasi. Partisipasi anggota adalah keterlibatan mental dan emosional orang-orang yang mendorong mereka untuk melakukan usaha atau kerjasama dalam koperasi dengan jalan memberikan kontribusi atau peran serta mereka pada koperasi dalam rangka mencapai tujuan yang diharapkan (Hendar & Kusnadi, 2005). Karena itulah partisipasi anggota koperasi sangat menentukan keberhasilan koperasi.

Hasil analisis deskriptif partisipasi anggota secara keseluruhan diinterpretasikan baik dengan rata-rata skor tertinggi indikator **Keikutsertaan dalam perencanaan koperasi** diikuti **Keikutsertaan dalam organisasi**, **Keikutsertaan dalam usaha koperasi**, **Keikutsertaan dalam permodalan koperasi** dan **Keikutsertaan dalam pengawasan koperasi**. Berdasarkan persepsi variabel kinerja koperasi dengan skor rata-rata jawaban responden baik, dengan rata-rata skor tertinggi indikator **SHU**, **Jumlah anggota** dan **Penjualan**. Hal ini didukung dengan hasil penelitian berdasarkan besarnya *loading factor* variabel komitmen organisasional yang berhubungan dengan variabel kinerja karyawan.

Peranan Mediasi Partisipasi Anggota dalam Menghubungkan Kualitas Layanan dengan Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja koperasi melalui partisipasi anggota, berdasarkan hasil analisis signifikan bertanda positif mengindikasikan pengaruh keduanya searah. Artinya, jika komitmen organisasional semakin tinggi, maka mengakibatkan kinerja karyawan yang lebih baik, demikian pula sebaliknya. Temuan ini berbeda dengan studi empiris yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempunyai peranan yang penting dan mempengaruhi secara langsung dalam meningkatkan kinerja karyawan, seperti Suriadi (2009) tercapainya tujuan organisasi berarti bahwa kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang ditargetkan.

Hasil analisis deskriptif kualitas layanan secara keseluruhan diinterpretasikan baik dengan rata-rata skor tertinggi indikator **Bukti langsung/ Tangibles** diikuti **Jaminan/ Assurance**, **Daya Tanggap/ Responsiveness** dan **Kehandalan/ Realibility**. Partisipasi anggota secara keseluruhan juga diinterpretasikan baik dengan rata-rata skor tertinggi indikator **Keikutsertaan dalam perencanaan koperasi** diikuti **Keikutsertaan dalam organisasi**, **Keikutsertaan dalam usaha koperasi**, **Keikutsertaan dalam permodalan koperasi** dan **Keikutsertaan dalam pengawasan koperasi**.

Berdasarkan persepsi variabel kinerja koperasi dengan skor rata-rata jawaban responden baik dengan rata-rata skor tertinggi indikator **SHU**, **Jumlah anggota** dan **Penjualan**. Hal ini didukung dengan hasil penelitian berdasarkan besarnya *loading factor* variabel kualitas layanan dan partisipasi anggota yang berhubungan dengan variabel kinerja koperasi.

Peranan Mediasi Partisipasi Anggota dalam Menghubungkan Kepuasan Anggota dengan Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan anggota terhadap kinerja koperasi melalui partisipasi anggota tersebut signifikan sehingga peranan partisipasi anggota dalam menjembatani kepuasan anggota dalam meningkatkan kinerja koperasi pada Kopontren Al-Yasini berpengaruh nyata. Hasil ini berarti bahwa partisipasi anggota memiliki pengaruh yang signifikan dalam menjembatani kepuasan anggota terhadap Kinerja Koperasi.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota mempunyai peranan yang penting dan mempengaruhi secara langsung dalam meningkatkan kinerja koperasi, seperti Hendar & Kusnadi (2005) mengenai pentingnya partisipasi dalam kehidupan koperasi ditegaskan bahwa koperasi adalah badan usaha (perusahaan) yang pemilik dan pelanggannya adalah sama, yaitu para anggota dan merupakan prinsip identitas koperasi yang sering berfungsi dalam bentuk lambang segitiga (*Tri-angel Identity of cooperative*). Jadi, Pelanggan = Pemilik = Anggota dimana ketiga pihak tersebut orangnya adalah sama. Menurut Kotler (2006) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan adalah fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah

harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Hasil analisis deskriptif kepuasan anggota secara keseluruhan diinterpretasikan baik dengan rata-rata skor tertinggi indikator minat berkunjung kembali diikuti kesesuaian harapan, dan **Kesediaan merekomendasikan**. Begitu juga partisipasi anggota, secara keseluruhan diinterpretasikan baik dengan rata-rata skor tertinggi indikator **Keikutsertaan dalam perencanaan koperasi** diikuti **Keikutsertaan dalam organisasi**, **Keikutsertaan dalam usaha koperasi**, **Keikutsertaan dalam permodalan koperasi** dan **Keikutsertaan dalam pengawasan koperasi**. Berdasarkan persepsi variabel kinerja koperasi dengan skor rata-rata jawaban responden baik dengan rata-rata skor tertinggi indikator **SHU**, **Jumlah anggota** dan **Penjualan**. Hal ini didukung dengan hasil penelitian berdasarkan besarnya *loading factor* variabel kepuasan anggota dan partisipasi anggota yang berhubungan dengan variabel kinerja koperasi.

DAFTAR PUSTAKA

- _____, Al Qur'an, <https://ayatalquran.net/2014/12/al-quran-terjemah-bahasa-indonesia/> (Diakses 24 Pebruari 2019).
- _____, Depdikbud. 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- _____, S.K Menteri Keuangan RI No.740/KMK.00/1989, https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/25236/node/71/keputusan-menteri-keuangan-no-740_kmk.00_1989-tahun-1989-peningkatan-efisiensi-dan-produktivitas-badan-usaha-milik-negara (Diakses 24 Pebruari 2019).
- _____, Undang-Undang Dasar 1945, https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/1945/UUD_TAHUN~1945UUD.HTM (Diakses 24 Pebruari 2019).
- _____, UU No. 25 tahun 1992 tentang Perkoperasia.
- _____, UU No.17 tahun 2012 tentang pengembangan dan pemberdayaan koperasi
- A A. Mangkunegara Prabu Anwar, 2006, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia* Refika Aditama
- A.A Anwar Prabu Mangkunegara, tahun 2006, *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*, Pen. PT Refika Aditama
- Agus Eko Sujianto, (2012), Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Kinerja Koperasi Pondok Pesantren di Kabupaten Tulungagung, *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran (JPP) Vol 19, No 2 (2012)*, hlm. 138-149.
- Aji, 2011, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Koperasi Pondok Pesantren resis, tidak diterbitkan*. Jombang, Universitas Darul Ulum.
- Arifin Sitio dan Tamba Halomoan. 2001. *Koperasi : Teori dan Praktik*. Jakarta : Erlangga
- Arikunto, (2002). *Arifin Sitio dan metodologi penelitian*. Jakarta. Salemba empat. Tamba Halomoan. 2001. *Koperasi: Teori dan Jakarta: Empat) Pra*
- Baihaqi, 2006. *Analisis Kualitas Layanan, dan Keunggulan Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Mina Membeli Kasus: Pada Auto Bridal Semarang*. Tesis, tidak dipublikasikan Universitas Diponegoro Semarang,
- Baswir, Revrison. 2000. *Koperasi Indonesia*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Bawono, Anton. 2006. *Multivariate Analysis Dengan SPSS*, Salatiga STAIN Press, Salatiga.
- Burgin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Edisi Pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Davis, Duane dan Cosenza, Robert M. 1993. *Business Research for Decision Making*, 3rd Edition. Bellmonte, Calis: Wadsworth.
- Djazh, Dahlan, 1977, *Pengertian Perko* Jakarta: PN Balai Pustaka) hlm. 26,27 prasian
- Furtwengler, Dale, 2002, *Penilaian Kinerja*. Yogyakarta: DAN).

- Furtwengler, Dale. 2002. *Penilaian Kinerja : Menguasai keahlian yang Anda perlukan dalam dalam sepuluh menit*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. 2008. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square*, Edisi 2, Badan Penerbit-Undip, Semarang.
- Gronroos, C. (2005). *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.
- Gronroos, C. (2005). *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.
- H.A.R Tilaar (2009). *Kekuasaan dan Pendidikan: Manajemen Pendidikan Nasional dalam Pusaran Kekuasaan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hendar & Kusnadi, 1999. *Ekonomi Koperasi, Untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia)
- Hendrojogi, 2007. *Koperasi Asas-asas, Teori Dun Praktik*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, h, 342
- Heni Wahyu Mulyani (2013), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Di Kud Mekar Kecamatan Ungaran Kabupaten Semarang Tahun 2012/2013*, Skripsi, Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Heri Nurranto dan Firdaus Budhy Saputro (2015), *Pengukuran Tingkat Partisipasi Anggota Dan Pengaruhnya Terhadap Keberhasilan Koperasi*, SOSIO e-KONS Vol.7 No.2 Agustus 2015, hlm 111-127
- Hermawan. 2007. *Meningkatkan Kinerja Pemasaran alitas PT*. Mizan Pustaka.
- Hidayati, Nur 2006, *Pengaruh Kualitas dan Kemampuan Terhadap Kinerja Koperasi Pegawai Republik Indonesia di Kota Malang*. Disertasi tidak dipublikasikan Surabaya, Doktoral universitas Airlangga Surabaya Kertajaya
- Irawan, Basu, Swastha DH.. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Cetakan Ke-tigabelas, Yogyakarta: Liberty Offset,
- Jerker Nilsson, Anna Kihlén and Lennart Norell (2009), *Are Traditional Cooperatives an Endangered species? About Shrinking Satisfaction, Involvement and Trust*, *International Food and Agribusiness Management Review Volume 12, Issue 4, 2009. P. 101-122*
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta. Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran Edisi 11.0* Jakarta: PT. Indeks)
- Kotler. P. (2006). *Manajemen Pemasaran; Analisa Perencanaan Implikasi dan Kontrol Jilid I*. PT. Prenhallindo Jakarta Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Salem Mic. Kenna. R. 1991. *Relationship Marketing, sukses strategis untuk kepentingan umum*
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat, Depok.
- Mark Hhansen, J.L.Morrow Jr. Juan Cbatista, *The impact of trust on cooperative membership retention, performance, and satisfaction: an exploratory study*, *The International Food and Agribusiness Management Review, Volume 5, Issue 1, 2002, Pages 41-59*
- Mulyani (2013). *Kualitas Pelayanan Koperasi dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Konsumen melalui Keputusan Pembelian sebagai Variabel Intervening di KUD Mekar Kecamatan Ungaran Kabupaten Semarang*, Skripsi, tidak dipublikasikan Universitas Negeri Semarang,
- Munkner, Hans-H (1997), *Cooperative Ideas, Principle and Practice*, Marburg, German.

- Ni Nyoman Ayu Rani Tri Astuty dan Ni Nyoman Yuliarmi, (2015), Pengaruh Jasa Pelayanan Dan Variasi Produk Terhadap Partisipasi Anggota Dan Sisa Hasil Usaha Pada Koperasi Serba Usaha Di Kecamatan Denpasar Selatan, E-Jurnal EP Unud, 4[9]: 1083-1109 ISSN: 2303-0178, hlm. 1083-1109
- Pandji, Anoraga dan Ninik Widiyanti. 2007. *Dinamika Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta dan Bina Adiaksara.
- Peter Österberg, Jerker Nilsson (2009), Members' perception of their participation in the governance of cooperatives: the key to trust and commitment in agricultural cooperatives, *Agribusiness An International Journal/ Volume25, Issue2* Spring 2009 Pages 181-197
- Purnama, Nursya'bani (2006). *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*; Ekonisia; 2006; Yogyakarta
- Rangkuti, Freddy. (2003). Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Sanjib Bhuyan, (2007), The "People" Factor in Cooperatives: An Analysis of Members' Attitudes and Behavior, *Canadian Journal of Agricultural Economics/Revue canadienne d'agroeconomie (CJAE) Volume55, Issue3*, September 2007, Pages 275-298.
- Shemwell; Dinald J, Ugur Yavas and Zeynep Bilgin, 1998."Customer –Service Provider Realtionship : An Empirical Test of a Model of Service Quality, Satisfaction and Relationship – Oriented Outcomes". International Journal of Service Industry Management Vol. 9, No.2;p.155-168.
- Sobandi, Baban dkk. 2006. Desentralisasi dan Tuntutan Penataan. Kelembagaan Daerah. Bandung
- Sugiyah (2001). Klasifikasi Partisipasi .<http://Sacafirmansyah.wordpress.com/> 2009/06/05. (Diakses 24 Pebruari 2019).
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 230,243
- Suryadi, Ace dan Dasim Budimansyah.2009. *Paradigma Pembangunan Pendidikan Nasional Konsep, Teori dan Aplikasi Dalam Analisis Kebijakan Publik*. Widya Aksara Press. Bandung
- Sutrisno, Dwi Cahyono, Nurul Qomariah (2017), Quality Analysis Of Service, Trust And Cooperation Image On Satisfaction And Loyalty Of Members, *JSMBI* Vol. 7 No. 2 December, p. 157-174
- Syarbani Hasyim, 2012. Analisis Pengaruh Partisipasi Santri Komitmen Dan Kemampuan Berinovasi Terhadap Kinerja Koperasi Pondok Pesantren Di Kota Semarang, *Economica Volume Ii / Edisi 2/ Nopember 2012*, Hlm. 27-41
- Tjiptono, Fandy, 2008, Strategi Pemasaran, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2005. Metode Penelitian. Jakarta : Salemba Empat
- Wibisono, Darmawan. 2011. Manajemen Kinerja Organisasi Korporasi dan Organisasi Paduan Penyusunan Indicator. Jakarta: Erlangga.
- Widiyanti, Ninik, 2006. Koperasi dan perekonomian Indonesia, Jakarta: Bina Aksara
- Yamit, Zulian (2005). Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ekonisia, Jakarta.
- Yuanira Oktariana, Achmad Fauzi, Srikandi Kumadji (2012), Faktor-Faktor *customer Relationship management* (Manajemen Hubungan Pelanggan) Dalam mewujudkan kepuasan Anggota Dan Dampak nya Terhadap Loyalitas Anggota (Survey pada Anggota Koperasi Nusantara Cabang Malang di Kantor Pos Besar Malang), *Vol 6, No 2* (2012). *Profit Jurnal Administrasi Bisnis*, Universitas Brawijaya, hlm 149-162

[https://etalasepustaka.blogspot.com/2016/08/pengertian-indikator-kepuasan-pelanggan -
menurut-para-ahli.html](https://etalasepustaka.blogspot.com/2016/08/pengertian-indikator-kepuasan-pelanggan-menurut-para-ahli.html)

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&
ved=2ahUKEwj07PqP99DhAhXe6XMBHXqEB4sQFjABegQIARAC&url=http%3A%
2F%2Ffeprints.uny.ac.id%2F41208%2F1%2FSKRIPSI%2520FULL_10404241037_BIL
LY%2520WIDOERA%2520KHARISMA.pdf&usg=AOvVaw0Uodzil4V9g0w3iAG2C
JXL](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj07PqP99DhAhXe6XMBHXqEB4sQFjABegQIARAC&url=http%3A%2F%2Ffeprints.uny.ac.id%2F41208%2F1%2FSKRIPSI%2520FULL_10404241037_BILLY%2520WIDOERA%2520KHARISMA.pdf&usg=AOvVaw0Uodzil4V9g0w3iAG2CJXL)

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8
&ved=2ahUKEwjJx6zt8tDhAhWivo8KHV2UARkQFjACegQIARAC&url=http%3A
%2F%2Ffeprints.uny.ac.id%2F47137%2F1%2FSkripsi%2520Latifah%2520Nur%252
0Aini.pdf&usg=AOvVaw3hSeFmdbjQKv6PE2ine2tB](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjJx6zt8tDhAhWivo8KHV2UARkQFjACegQIARAC&url=http%3A%2F%2Ffeprints.uny.ac.id%2F47137%2F1%2FSkripsi%2520Latifah%2520Nur%2520Aini.pdf&usg=AOvVaw3hSeFmdbjQKv6PE2ine2tB)