

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGURUS TERHADAP KEBERHASILAN KOPERASI SEHATI MAKMUR ABADI KABUPATEN BANYUASIN

Abrar¹, Riri Hanifah²

abrarazharnur9@gmail.com ; ririhanifa@uss.ac.id

Dosen Tetap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Islam Sekayu¹

Dosen Tetap Universitas Sumatera Selatan²

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of the service quality of the management on the success of the Sehati Makmur Abadi Cooperative in Banyuasin Regency. The data use disprimary data with the data collection method using a questionnaire. The sampling technique use dispurposive sampling with the number of sample stakenis 20 percent of the population as many as 36 respondents. The analytical method used is Simple Regression Analysis. The results showed that the service quality of the management had a positive relationship to the success of the cooperative. Based on the results of the statistical t test, it was found that the service quality of the management had a significant effect on the success of the cooperative. The value of the coefficient of determination (R²) shows the result of 0.70, which means that the success of the Sehati Makmur Abadi Banyuasin Cooperative can be explained by 70% by the independent variable, namely the quality of management services. While there maining 30% is influenced by other factors outside the model.

Keywords: *management service, cooperative success*

LATAR BELAKANG

Dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur koperasi harus berpijak pada landasan yang benar. Landasan Koperasi Indonesia adalah Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Sebagai organisasi yang berwatak sosial, dasar pendirian koperasi berbeda dengan dasar pendirian perusahaan lain seperti Firma dan Perseroan. Pendirian Koperasi di latar belakang oleh keinginan masyarakat golongan ekonomi lemah untuk memperbaiki ekonomi mereka.

Menurut UU No. 25 tahun 1992, “koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan”. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa badan usaha yang dimaksud dalam UUD 1945 pasal 33 ayat 1 diwujudkan dalam bentuk badan usaha Koperasi. Di Indonesia dikenal dua macam bentuk koperasi, yaitu Koperasi primer dan Koperasi sekunder. Koperasi primer adalah Koperasi yang beranggotakan orang perorangan, melalui usaha untuk memenuhi kebutuhan anggota secara perorangan. Koperasi sekunder merupakan himpunan dari Koperasi primer yang di bentuk sekurang-kurangnya dari tiga Koperasi primer.

Pada tahun 2017 kondisi perkoperasian Indonesia mengalami kemajuan yang baik. Berdasarkan pernyataan Menteri Koperasi dan UKM, Anak Agung Gede Ngurah Puspayoga, kontribusi koperasi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Nasional hanya mampu mencapai 1,71% pada tahun 2014, sedangkan pada tahun 2017, kontribusi koperasi tercatat mencapai 4,48% dengan nilai setara dengan 425 triliun rupiah (bisnis.tempo.co, 2018).

Peningkatan kontribusi koperasi sebesar 4,48% terhadap PDB, belum bisa menjadikan koperasi sebagai soko guru perekonomian. Apabila dibandingkan dengan kontribusi UMKM, besar kontribusi koperasi masih rendah. Pada tahun 2017 kontribusi UMKM yang di dalamnya termasuk BUMN maupun BUMS, tercatat mencapai 62,57% dari total PDB (industri.bisnis.com, 2018). Apabila dibandingkan dengan kontribusi BUMN serta BUMS tersebut, keberhasilan koperasi dirasa masih belum mampu untuk dapat bersaing.

Salah satu usaha meningkatkan daya saing koperasi dengan BUMN/BUMD serta BUMS adalah dengan memperbaiki kinerja koperasi. Kinerja menurut A.P. Mangkunegara (2016) berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* yang memiliki arti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Dalam koperasi pihak yang dimaksud untuk meraih prestasi kerja adalah pengurus koperasi. Menurut UU No. 25 Tahun 1992 pasal 21, pengurus koperasi merupakan pihak yang melaksanakan kebijakan-kebijakan terkait dengan koperasi yang telah ditetapkan dalam Rapat Anggota Koperasi (RAT). Pihak yang terpilih sebagai pengurus dipercaya memiliki keterampilan untuk dapat mengelola koperasi dengan baik.

Selain partisipasi anggota, pelayanan juga mampu mempengaruhi keberhasilan koperasi. Berdasarkan hasil observasi, koperasi memberikan pelayanan yang ramah, namun dalam hal transaksi belum mampu memberikan kenyamanan karena sistem pencatatan penjualan manual yang menyebabkan sering terjadi kesalahan jumlah kembalian uang.

Sari (2016) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa pelayanan adalah bentuk kegiatan yang diberikan oleh karyawan kepada pengunjung koperasi mengenai kenyamanan pelayanan, kecepatan, ketepatan, dan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan koperasi terhadap anggota maka akan menarik minat anggota untuk menggunakan barang/jasa koperasi. Semakin banyak hubungan ekonomis antara anggota dengan koperasi, semakin besar kemungkinan berkembangnya koperasi (Husna; Pamungkas; Trisnawati, 2016).

Kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi partisipasi anggota. Sutriayu, (2016) menjelaskan bahwa pelayanan yang bagus terhadap anggota dapat mendorong dalam meningkatkan partisipasi anggota. Pelayanan yang berkualitas akan menimbulkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering oleh anggota (Lestari, 2016). Sehingga dapat dikatakan bahwa dengan adanya pelayanan yang bagus akan meningkatkan partisipasi anggota koperasi dalam menggunakan jasa.

Menurut Atep Adya Barata (2016) kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: “Kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan”. Kualitas pelayanan yang baik adalah salah satu faktor yang dapat meningkatkan minat konsumen terhadap produk dan jasa, oleh karena itu faktor pelayanan harus mendapatkan perhatian yang baik, prioritas utama dalam peningkatan pelayanan.

Koperasi yang menjadi objek penelitian ini adalah Koperasi Sehati Makmur Abadi yang ada di Kabupaten Banyuasin. Koperasi Sehati Makmur Abadi adalah salah satu koperasi yang aktif dari sekitar 258 unit koperasi aktif lainnya yang tersebar di 19 kecamatan di Banyuasin.

Berdasarkan observasi awal peneliti, Koperasi Sehati Makmur Abadi Banyuasin memiliki beberapa permasalahan dalam mencapai keberhasilan koperasi. Menurut pengurus koperasi terdapat beberapa faktor yang menghambat keberhasilan koperasi yaitu dari segi pelayanan. Hambatan yang diperoleh dari faktor pelayanan yang lain adalah penerapan sistem komputerisasi yang dijalankan di Koperasi Sehati Makmur Abadi Banyuasin masih belum sepenuhnya dikuasai dengan baik oleh pengurus dan karyawan. Hal ini mengakibatkan hambatan pada pencatatan administrasi koperasi.

Penelitian ini mencoba menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pengurus terhadap keberhasilan koperasi Koperasi Sehati Makmur Abadi Banyuasin.

KAJIAN PUSTAKA

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia terdiri atas dua kalimat, yaitu manajemen dan sumber daya manusia. Menurut Mangkunegara (2016) manajemen adalah seni mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain. Sedangkan Menurut Samsudin (2016), pengertian manajemen adalah usaha atau kegiatan, kemampuan dan keterampilan serta kewenangan untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan bantuan orang lain dan menggunakan sarana yang tersedia.

Kegiatan sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan produktifitas dan kinerja pegawai dengan menetapkan cara lebih efektif dan efisien disertai dengan peningkatan kualitas kehidupan para pekerja seperti dikemukakan oleh Werther dan Davis dalam Kasmir (2017) mengingat bahwa tujuan manajemen sumber daya manusia dalam suatu organisasi dengan cara bertanggungjawab secara strategis, etika dan sosial. Kegiatan sumber daya manusia memberikan kontribusi untuk meningkatkan produktifitas secara langsung dengan meningkatkan produktifitas secara langsung dengan meningkatkan kualitas kehidupan kerja para pekerja.

Wilson (2012), Mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai suatu konsep dalam manajemen seperti penempatan, pengangkatan, seleksi, penelitian, penghargaan dan penilaian.

Menurut Afandi (2018), manajemen sumber daya manusia adalah suatu metode memaksimalkan hasil dari sumber daya tenaga kerja dengan mengintegrasikan manajemen sumber daya manusia dalam strategi bisnis.

Fungsi manajemen sumber daya manusia adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan mewujudkan tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Menurut Hasibuan (2017) fungsi manajemen sumber daya manusia adalah mendukung pencapaian organisasi dengan mendayagunakan manusia atau pegawai secara efektif dan efisien, serta mengembangkan sebaik-baiknya sehingga timbul rasa bangga dan sejahtera bagi pegawai yang dilibatkan guna menjamin organisasi memiliki sumber daya yang berkualitas.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Barata (2016) kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: “Kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan”. Kualitas pelayanan yang baik adalah salah satu faktor yang dapat meningkatkan minat konsumen terhadap produk dan jasa, oleh karena itu faktor pelayanan harus mendapatkan perhatian yang baik, prioritas utama dalam peningkatan pelayanan.

Dari pengertian dari berbagai pakar tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa di dalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu pada organisasi bisnis maupun juga pada organisasi yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Barata (2016) dimensi adalah beberapa atribut-atribut yang saling berkaitan erat sehingga dapat dijadikan satu kelompok. Di samping itu terdapat lima determinasi (penentu kualitas) yang dapat diricikan sebagai berikut: 1). Keandalan (*reliability*), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang di janjikan dengan terpercaya dan akurat. 2). Daya Tanggap (*responsiveness*), kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang dipesan dengan cepat. 3). Kepastian (*confidence*), pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. 4). Empati (*emphaty*), kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian kepada pelanggan serta menularkan perasaan aman dan nyaman bagi pelanggan. 5). Berwujud (*tangible*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

Sedangkan ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Aan Surachlan Dimiyati adalah sebagai berikut: 1). Lingkungan penjualan yang diciptakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen. 2). Kesan dan impresif yang menimbulkan kebanggaan, kepuasan, dan lain-lain. 3). Dampak yang ditimbulkan dari pelayanan membuat pelanggan tidak segan untuk melakukan transaksi pembelian jasa kembali.

Organisasi harus teliti mengetahui pelayanan yang bagaimana yang dikehendaki oleh masyarakat dan pelayanan yang diberikan, karena pelayanan merupakan nilai yang biasa diberikan oleh produsen ke konsumen sebagai nilai tambah untuk mendapatkan laba yang diharapkan.

Ciri-ciri pelayanan yang tidak baik menurut Aan Surachlan Dimiyati adalah sebagai berikut: 1). Biaya pelayanan yang mahal, 2). Gagal memenuhi peraturan yang berlaku, 3). Pelayanan yang tidak dapat memenuhi keinginan pelanggan, 4). Kesukaran dalam menarik pembeli.

c. Mengelola Kualitas Jasa

Menurut Pasuraman Zaithaml dan Berry (Philip Kotler, 2013) membentuk model kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat utama dalam memberikan jasa yang diharapkan agar perusahaan jasa tetap unggul dalam persaingan adalah dengan cara memberikan jasa dengan kualitas jasa yang

lebih tinggi dari pesaingnya, karena harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya pembicaraan dari mulut ke mulut dan promosi yang dilakukan oleh perusahaan tersebut.

Adapun model dibawah ini mengidentifikasi lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa yaitu : 1). Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen tidak selalu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan. 2). Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa manajemen mungkin memahami secara tepat keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik. 3). Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa para manager mungkin kurang terlatih, kurang mampu atau tidak mau memenuhi standar. 4). Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, harapan pelanggan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh para petugas perusahaan dan iklim perusahaan. 5). Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan. Terjadi bila konsumen mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa.

d. Indikator Kualitas Pelayanan

Kotler dan Amstrong (2014) menyatakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: 1). Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik. 2). Empati (*Empathy*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara individu yang meliputi syarat untuk peduli, memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen. 3). Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. 4). Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten. 5). Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan yang melahirkan kepercayaan dari pelanggannya pada perusahaan

3. Keberhasilan Koperasi

Menurut Lestari (2013) keberhasilan usaha ialah suatu pola dasar dari keberhasilan bisnis atau usaha tersebut dalam mencapai tujuannya. Keberhasilan usaha merupakan suatu hasil dari proses yang telah dilakukan oleh perusahaan yang menggambarkan keadaan semakin baik atau maju. Keberhasilan koperasi dapat dinilai dari sisi dalam maupun luar koperasi itu sendiri. Maka dari itu, koperasi sebagai salah satu bentuk badan usaha yang bergerak dalam ekonomi kerakyatan juga berusaha untuk menciptakan keberhasilan guna mensejahterakan anggotanya. Keberhasilan suatu koperasi merupakan suatu keadaan di mana dia bisa melaksanakan tujuan, fungsi serta perannya dengan baik. Selain itu keberhasilan koperasi dapat diukur melalui banyaknya anggota dan Sisa Hasil Usaha (SHU), pengelolaan modal yang baik, manajemen organisasi yang tersistem dengan baik, peningkatan volume usaha, serta peranan apa saja yang telah dilakukan koperasi untuk masyarakat atau lingkungan sekitar.

Selain itu, apabila sebuah koperasi berhasil mensejahterakan para anggotanya, maka koperasi tersebut bisa memberikan manfaat secara tidak langsung pada perekonomian masyarakat. Faktor-faktor lain yang berperan dalam keberhasilan koperasi juga tidak dapat dikesampingkan.

Maka sudah menjadi tanggung jawab bersama untuk seluruh elemen koperasi agar bisa bekerja sama dengan baik untuk kemajuan atau keberhasilan koperasi.

a. Faktor-faktor Pendorong dan Penghambat Kesuksesan Koperasi

Faktor yang mempengaruhi keberhasilan koperasi, seperti yang dikemukakan oleh Setianingrum (2013) bahwa “Keberhasilan dan perkembangan usaha koperasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain pengelola, pelayanan, permodalan, partisipasi anggota, dan pembinaan pemerintah”. Dalam bukunya yang berjudul “Mengembangkan Koperasi” (Soetjipto, 2015) mengungkapkan ada empat faktor internal pendorong kesuksesan koperasi. Faktor-faktor tersebut dapat menjadi pendorong bila digunakan dan diberdayakan dengan baik, namun bisa menjadi penghambat apabila dalam pengelolaannya kurang baik.

- 1) Sumber Daya Manusia, sumber daya manusia adalah sumber daya yang mempunyai peranan sangat penting dan sangat berpengaruh dalam sebuah koperasi, karena manusia memiliki sesuatu yang berbeda satu sama lain yakni keterampilan dan kecerdasan, motivasi, watak serta keperibadian. Disamping faktor kepribadian, manusia juga memiliki keterbatasan maupun kelebihan yang berbeda dalam berbagai hal seperti kecakapan dan kecerdasan, kerjasama, kompetensi, adaptasi, sikap dan lain-lain.
- 2) Modal, dalam aktivitas usaha apapun bentuknya, modal sangat dibutuhkan. Dalam hal ini yang dimaksud modal adalah dana atau uang yang akan digunakan untuk aktivitas koperasi.
- 3) Sistem, sistem adalah perangkat kelengkapan organisasi koperasi yang harus ada untuk mendasari pelaksanaan tugas dan pengambilan keputusan serta pertanggungjawabannya, dan mempermudah pelaksanaan pekerjaan dan pengendalian. Sistem akan mengatur setiap unsur didalam koperasi dapat melaksanakan pekerjaan tanpa ragu-ragu karena sudah memiliki dasar bertindak, prosedur pelaksanaan yang dijamin keabsahannya.
- 4) Peralatan, peralatan yang dimaksud adalah sarana dan prasarana untuk melaksanakan aktivitas usaha. Prasarana kebutuhan dasar yang sangat diperlukan bagi koperasi misalnya jalan dan tempat untuk melaksanakan usaha. Sedangkan sarana adalah kebutuhan yang diperlukan oleh koperasi untuk dapat beroperasi dengan baik. Sarana dibedakan menjadi dua jenis yakni: sarana fisik dan sarana non fisik. Sarana fisik meliputi berbagai perangkat pokok untuk pelaksanaan aktivitas koperasi misalnya peralatan kantor, sarana komunikasi dan transportasi. Sedangkan sarana non fisik berupa perangkat lunak untuk membantu aktivitas koperasi agar bisa berlangsung dengan cepat, tepat dan akurat misalnya program komputer untuk pembukuan, sistem administrasi, dan sistem lainnya

b. Indikator Keberhasilan

Menurut Lestari (2013) mengungkapkan bahwa indikator keberhasilan usaha dapat dilihat dari segi modal, pendapatan, volume penjualan, output produksi, serta tenaga kerja. Ada beberapa hal penting untuk mengukur keberhasilan sebuah koperasi, keberhasilan koperasi tersebut dapat diketahui dari: 1). Besarnya Sisa Hasil Usaha (SHU), 2). Volume usaha, 3). Jumlah dan partisipasi anggota koperasi, 4). Manajemen organisasi koperasi, 5). Asset (permodalan) koperasi itu sendiri.

Penelitian Pendahuluan

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya

untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian.

Pada bagian ini Apeneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya. Kajian yang mempunyai relasi atau keterkaitan dengan kajian ini antara lain:

Lila Putri Arum Sari dan Hari Subiyantoro (2020), Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keberhasilan Koperasi melalui Partisipasi Anggota sebagai Variabel Intervening. analisis jalur dengan bantuan alat analisis AMOS 24. kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap partisipasi anggota, kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keberhasilan koperasi dan partisipasi anggota berpengaruh positif signifikan terhadap keberhasilan koperasi.

Devi Nur Halimah dan Indri Murniawaty (2019), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Manajemen Koperasi Terhadap Keberhasilan Toko Koperasi Mahasiswa. Statistic deskriptif dan analisis regresi linear berganda dengan program SPSS 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan manajemen koperasi terhadap keberhasilan usaha took. Pengaruh secara bersama-sama sebesar 88% sedangkan pengaruh secara parsial kualitas pelayanan 30,69% dan manajemen koperasi sebesar 18,92%.

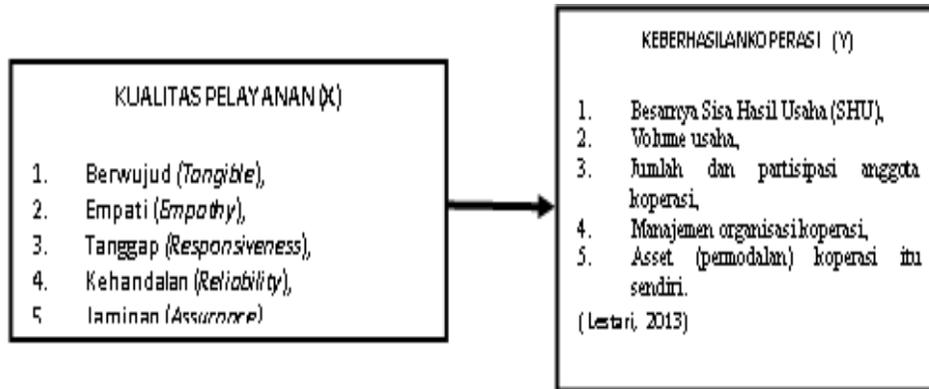
Putu Satria Satwika Anantha dan I Dewa Gede Kresna Wirawan (2020), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Koperasi Pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Coblom Pamor. Metode penelitian asosiatif kasual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (x1) berpengaruh terhadap keberhasilan koperasi (Y). Variabel partisipasi anggota (X2) berpengaruh terhadap keberhasilan koperasi (Y). variabel kualitas pelayanan (X1) dan partisipasi anggota (X2) berpengaruh terhadap keberhasilan koperasi (Y).

Miftahul Husna, Sri Kartikowati, dan Fenny Trisnawati (2016), Pengaruh partisipasi anggota dan pelayanan kredit terhadap keberhasilan usaha Koperasi Unit Nagari (KUN) Talago II Kabupaten 50 Kota Payakumbuh. Analisis deskriptif persentase, uji asumsi kalsik dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi anggota dan pelayanan kredit secara simultan signifikan terhadap keberhasilan usaha koperasi. Analisis terhadap faktor-faktor yang diuji dalam penelitian menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh dominan terhadap keberhasilan usaha Koperasi Unit Nagari (KUN) Talago II Kabupaten 50 Kota Payakumbuh adalah variabel partisipasi anggota.

Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka Konseptual Penelitian dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dengan dua variable atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variable atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variable, juga argumentasi terhadap variasi besaran variable yang diteliti. Dalam rangka menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 1 Kerangka Konseptual



B. Hipotesis

Hipotesis yang disusun adalah sebagai berikut:

Ho: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan pengurus terhadap keberhasilan Koperasi Sehati Makmur Abadi Banyuasin

Ha: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pengurus terhadap keberhasilan Koperasi Sehati Makmur Abadi Banyuasin

METODE PENELITIAN

A. Unit Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Sehati Makmur Abadi yang beralamatkan di jalan Palembang-Betung, Lingkungan 3, Rt. 012, Rw.04 Kelurahan Seterio, Kec. Banyuasin III, Kabupaten Banyuasin.

B. Metode Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2003). Adapun populasi dan obyek yang menjadi sasaran pengamatan penulis adalah anggota Koperasi Sehati Makmur Abadi Banyuasin Yang berjumlah 142 anggota.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki dalam populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi betul-betul *representative* (mewakili) (Sugiyono, 2017).

Menurut Arikunto (2014) apabila sampel kurang dari 100, lebih baik diambil semua, jika jumlah subjeknya banyak dapat diambil antara 1 - 15% atau 20 - 25% atau lebih. Jadi dalam penelitian ini penulis akan mengambil sampel sebanyak 20 % dari populasi atau sebanyak $(20\% \times 142) = 35,5$ responden dibulatkan menjadi 36 Responden

C. Data yang Digunakan

Data yang digunakan didalam penulisan skripsi ini bersumber dari:

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian dengan cara melakukan pengamatan, pencatatan kemudian diuraikan atas dasar kuisisioner yang disebar kepada anggota dengan melakukan wawancara.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang sudah diolah oleh badan/lembaga lain missal sejarah singkat, struktur organisasi, dan lain-lain.

D. Teknik Pengumpulan Data

Di dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan selengkap dan seakurat mungkin. Oleh karena itu, peneliti menggunakan beberapa metode di dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, yaitu dengan cara sebagai berikut :

1. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu pengumpulan data dengan membaca dan menelaah buku-buku, literatur, artikel dari media cetak maupun internet.

2. Riset Lapangan (*Field Research*)

Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data melalui:

a. Kuesioner

Yaitu dengan cara membagikan kuesioner atau daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi, kemudian dikembalikan kepada peneliti.

b. Wawancara

Yaitu dengan cara bertanya langsung dengan responden yang dapat memberikan data dan informasi yang dibutuhkan.

E. Metode Analisis

Dalam menganalisis menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2016), skala like rt digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang. Dengan ketentuan untuk komponen-komponen pertanyaan yang berhubungan Kualitas Pelayanan Pengurus di skor sebagai berikut:

1. SB (Sangat baik) = 5
2. B (Baik) = 4
3. CB (Cukupbaik) = 3
4. TB (Tidak baik) = 2
5. STB (Sangat tidakbaik) = 1

Selanjutnya komponen yang berhubungan dengan Keberhasilan di skor sebagai berikut:

1. SS (Sangat Setuju) = 5
2. S (Setuju) = 4
3. RR (Ragu Ragu) = 3
4. TS (Tidak Setuju) = 2
5. STS (Sangat tidakSetuju)= 1

1. Analisis Data

a. Uji Validitas

Valid tidaknya alat ukur tergantung pada mampu tidaknya alat ukur tersebut mencapai pengukuran yang dikehendaki dengan tepat. Suatu test yang dimaksudkan untuk mengukur atribut A dan kemudian memang menghasilkan informasi mengenai atribut A, dikatakan sebagai alat ukur yang mempunyai validitas tinggi.

Uji validitas instrument ini dimaksudkan untuk menganalisis ketepatan butir-butir instrumen yang dibuat untuk mengukur variabel-variabel yang ada. Uji validitas instrument ini dilakukan dengan tiga tahapan yaitu uji validitas konstruk, uji validitas isi, dan uji validitas eksternal. Kaidah penerimaan uji validitas ini adalah: “Instrumen dinyatakan valid apabila item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula.

Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau $r \geq 0,3$ ”. Jadi kalau korelasi antara butir instrumen dengan skor total kurang dari 0,3 maka dalam butir instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Uji validitas instrumen bertujuan mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Sugiyono,2017).

Uji Validitas instrument bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya, dengan menghitung korelasi antara skor item dengan skor totalnya. Kaidah penerimaan uji validasi adalah instrument dinyatakan valid apabila item mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi maka item tersebut mempunyai validitas tinggi, syarat minimum kalau r lebih besar atau sama dengan 0,300 dan bilamana r kurang dari 0,300 maka tidak valid (Sugiyono,2017)

b. Uji Reliabilitas

Sedangkan untuk pengujian reabilitas instrument yang sama digunakan untuk melihat sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang relative tidak berbeda bilamana dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama pada saat yang berbeda. *Cronbach Alpha* (α) dapat digunakan untuk menguji reabilitas instrument *Skala Likert* atau instrument yang item-itemnya dalam bentuk angket. Formula *Cronbach's Alpha* (α). (Riduan,2012)

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(\frac{1 - \sum s^2_i}{s^2_t} \right)$$

Dimana :

- α = reabilitas instrument
- k = Jumlah item pertanyaan
- $\sum s^2_i$ = Jumlah varian butir
- s^2_t = varian total

Pada uji reabilitas dilakukan dengan menggunakan Alpha Cronbach's angka yang didapat melalui metode *Alpha Cronbach's* kemudian dibandingkan dengan koefisien (r) = 0,600. Bilamana nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar atau sama dengan 0,600, maka variable penelitian dikatakan *reliable* atau terpercaya (Purbayu,2005) dan untuk mempermudah hitungan digunakan SPSS.

2. Analisis Regresi Sederhana

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X), terhadap keberhasilan koperasi (Y) digunakan Analisis Regresi Linier Sederhana dengan persamaan:

$$Y = a + b X + e$$

Dimana:

- Y = Variabel Keberhasilan Koperasi
a = konstanta
X = Variabel Kualitas Pelayanan
B = koefisien regresi
e = error term (kesalahan)

Perhitungan dalam analisis regresi Sederhana ini akan menggunakan program SPSS (*Statistic Program for Social Sciens*).

3. Uji T

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah secara individu variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Adapun langkah-langkah dari uji t menurut (Husein 2014), adalah sebagai berikut :

1) Hipotesis

$$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$$

Berarti tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen.

$$H_0 : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq 0$$

Berarti ada pengaruh yang signifikan secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen.

2) Tingkat signifikansi (α) = 5% ; t tabel = n - k - 1

3) Rumus uji t

$$t = \frac{b_i}{\sigma b_i}$$

Dimana :

b_i = koefisien regresi

σb_i = standar *error* koefisien regresi

4) Kriteria pengujian

H_0 diterima dan H_a ditolak apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau probabilitas nilai t **atau signifikan** $> 0,05$.

H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau probabilitas nilai t **atau signifikansi** $< 0,05$.

4. Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Menurut Kuncoro (2013) Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable terikat. Nilai koefisien determinasi / R²

berada pada rentang angka nol (0) dan satu (1). Jika nilai koefisien determinasi yang mendekati angka nol (0) berarti kemampuan model dalam menerangkan variable terikat sangat terbatas. Sebaliknya apabila nilai koefisien determinasi variable mendekati satu (1) berarti kemampuan variable bebas dalam menimbulkan keberadaan variable terikat semakin kuat.

F. Operasional Variabel

1. Kualitas Pelayanan (X)

Menurut Atep Adya Barata (2016) kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: “Kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan agar menurut Kotler dan Armstrong (2014) adalah :

- a. Berwujud (*Tangible*),
- b. Empati (*Empathy*),
- c. Tanggap (*Responsiveness*),
- d. Keandalan (*Reliability*),
- e. Jaminan (*Assurance*),

2. Keberhasilan Koperasi (Y)

Menurut Lestari (2013) keberhasilan usaha ialah suatu pola dasar dari keberhasilan bisnis atau usaha tersebut dalam mencapai tujuannya. Sedangkan menurut Lestari (2013) mengungkapkan bahwa indikator keberhasilan koperasi tersebut dapat diketahui dari:

- a. Besarnya Sisa Hasil Usaha (SHU),
- b. Volume usaha,
- c. Jumlah dan partisipasi anggota koperasi,
- d. Manajemen organisasi koperasi,
- e. Asset (permodalan) koperasi itu sendiri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Koperasi Sehati Makmur Abadi

Koperasi didirikan sebelum Bank, saat itu para petani tidak memiliki tempat tujuan untuk mencari bibit tanam untuk panennya (modal). Karena saat itu tidak ada perbankan, maka koperasi didirikan secara individu. Awalnya koperasi didirikan hanya untuk membantu masyarakat, tapi untuk sekarang ini koperasi juga dijadikan sebagai bisnis.

Koperasi Sehati merupakan usaha yang berbadan hukum koperasi, didirikan pada tanggal 22 Agustus 1987 dengan jumlah anggota pertama 29 orang (perintis). Mulai memiliki Badan Hukum (BH) pada tanggal 17 Mei 1994 dengan wilayah kerja Jakarta Selatan dan sekitarnya. Berawal dari dua paguyuban yaitu; IKK dan Manunggal, yang pada awalnya membuat bisnis dalam bidang pembiayaan.

Koperasi Sehati merupakan koperasi jasa yang memberikan dana tunai dengan jaminan BPKB kendaraan bermotor roda dua dengan menyesuaikan harga kendaraan tersebut. Koperasi Sehati akan memberikan pinjaman sebesar 50% dari harga pasaran kendaraan tersebut. Koperasi Sehati memakai jaminan BPKB kendaraan bermotor roda dua dalam jangka waktu maksimal 18 bulan.

Pada Tahun 1997, membeli rumah seluas 62m² dengan harga Rp48.000.000,- yang kemudian dijadikan kantor. Tahun 2005, mengadakan perubahan AD/ART dengan wilayah kerja nasional. Pada RAT XXIII tahun buku 2010 memiliki aset Rp22.815.488.466,- dengan 4.134 anggota. Kini, Koperasi Sehati telah memiliki 89 cabang di seluruh Indonesia dengan 110.000 anggota. Sedangkan, cabang yang berada di Depok aktif sejak tahun 2009 dengan sebanyak 1800 anggota dan cabang Depok Dua aktif sejak Januari 2017 dengan sebanyak 1200 anggota. Dibukanya cabang Depok Dua bertujuan untuk sebagai pengembang dari cabang Depok. Setiap cabang biasanya beranggotakan warga setempat.

Koperasi Sehati terdapat pengurus, pengawas, dan anggota. Yang paling dominan didalam manajemen koperasi adalah pengurus. Pengurus koperasi merupakan orang-orang yang pernah terjun dalam bidang pembiayaan. Selain pengurus, Koperasi juga terdiri dari beberapa pemegang saham. Pada awal pendirian, Koperasi Sehati mengajukan proposal untuk mendapatkan dana awal untuk mendirikannya. Koperasi Sehati mendirikan 1 sampai dengan 2 cabang dengan dana awal tersebut. Karena Koperasi Sehati memiliki perkembangan yang bagus, maka cabangnya terus bertambah sampai sekarang. Kini Koperasi Sehati memiliki investasi kurang lebih 450 miliar, termasuk calon gedung, gedung sendiri, jumlah pembiayaan, kendaraan, dll. Koperasi Sehati juga kerap memiliki piagam sebagai koperasi yang sehat dan jujur di Indonesia.

PEMBAHASAN

1. Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji validitas instrument ini dimaksudkan untuk menganalisis ketepatan butir-butir instrumen yang dibuat untuk mengukur variabel-variabel yang ada. Uji validitas instrument ini dilakukan dengan tiga tahapan yaitu uji validitas konstruk, uji validitas isi, dan uji validitas eksternal. Kaidah penerimaan uji validitas ini adalah: "Instrumen dinyatakan valid apabila item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula.

Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau $r \geq 0,3$ ". Jadi kalau korelasi antara butir instrumen dengan skor total kurang dari 0,3 maka dalam butir instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Uji validitas instrumen bertujuan mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Sugiono, 2017).

Hasil uji validasi variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1 Hasil Uji Validasi variabel kualitas pelayanan

Pertanyaan	r_{xy}	Critical Value	Status
PX21	0,638	0,304	Valid
PX22	0,794	0,304	Valid
PX23	0,665	0,304	Valid
PX24	0,522	0,304	Valid
PX25	0,678	0,304	Valid

Sumber: Data Diolah SPSS 21

Critical value untuk sampel pada taraf signifikan 5%. Pada table diatas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan 1 sampai 5 adalah valid, karena nilai $r_{xy} > 0,304$. Dengan demikian alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini sesuai untuk mengukur variabel kualitas pelayanan.

Hasil uji validasi **variabel keberhasilan koperasi** dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 2 Hasil Uji Validasi Variabel Keberhasilan Koperasi

Pertanyaan	r_{xy}	Critical Value	Status
PY11	0,712	0,304	Valid
PY12	0,675	0,304	Valid
PY13	0,861	0,304	Valid
PY14	0,599	0,304	Valid
PY15	0,610	0,304	Valid

Sumber: data diolah SPSS 21

Critical value untuk sampel pada taraf signifikan 5%. Pada table diatas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan 1 sampai 5 adalah valid, karena nilai $r_{xy} > 0,304$. Dengan demikian alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini sesuai untuk mengukur variabel keberhasilan koperasi.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk pengukuran pertanyaan dalam sebaran kuisisioner. Pengukuran yang memiliki Reliabilitas tinggi tersebut sebagai pengukuran yang reliabel. Walaupun reliabilitas mempunyai berbagai nama lain seperti, kepercayaan, kehandalan, kestabilan, konsistensi, dan sebagainya, namun ide pokok yang terkandung dalam konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya.

Pada uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Alpha Cronbach's*, Angka yang didapat melalui metode *Alpha Cronbach's* kemudian dibandingkan dengan koefisien (r) = 0,600 Bila nilai *Alpha Cronbach's*, lebih besar dari 0,600, maka variable penelitian dikatakan reliabel atau percaya (Azwar, 2012).

Hasil uji Reliabelitas dapat dilihat di bawah ini :

Tabel 3 Pengujian Reabilitas

Variabel	α Cronbach	α Standar	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,655	0,600	Reliabel
Keberhasilan Koperasi (Y)	0,688	0,600	Reliabel

Sumber: data diolah SPSS 21

Pada table diatas menunjukkan bahwa semua variable adalah reliabel, karena Cronbach Alpha $> 0,60$.

2. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan *Software SPSS*. Hasil analysis data selengkapnya terdapat pada lampiran dan selanjutnya di rangkum sebagai berikut:

**Tabel 4 Hasil Model Regresi
 Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.947	1.945		2.544	.016
KUALITAS PELAYANAN (X)	.793	.089	.837	8.913	.000

a. Dependent Variable: KEBERHASILAN (Y)

Sumber : Data diolah SPSS 21

Berdasarkan hasil analisis data seperti yang telah disajikan pada table diatas, maka model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi adalah : $Y = 4,947 + 0,793X + e$. Dari persamaan tersebut diperoleh bahwa:

1. Kualitas Pelayanan (X) diperoleh nilai sebesar 0,793, memiliki nilai koefisien regresi yang bertanda positif . Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan Variabel Kualitas Pelayanan (X) akan disertai dengan peningkatan Variabel Keberhasilan Koperasi (Y).
2. Konstanta = 4, 947, dengan konstanta sebesar 4, 947, menyatakan bahwa tanpa adanya Variabel kualitas Pelayanan (X), maka besarnya nilai Variabel Keberhasilan Koperasi (Y) sebesar 4,947.
3. Koefisien b1 = 0,793, ini berarti bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap Keberhasilan Koperasi (Y) dengan kata lain jika Kualitas Pelayanan (X) ditingkatkan sebesar satu-satuan, maka Variabel Keberhasilan Koperasi (Y) akan bertambah sebesar 0,793 atau 79,3%.

3. Uji Hipotesis

a. Uji t

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah secara individu variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.947	1.945		2.544	.016
KUALITAS PELAYANAN (X)	.793	.089	.837	8.913	.000

a. Dependent Variable: KEBERHASILAN (Y)

Sumber : data diolah SPSS 21

Berdasar nilai uji t- tes untuk Kualitas Pelayanan (X) sebesar 8,913 dengan tingkat signifikan 0,000, Dari nilai signifikan variable tersebut maka Kualitas Pelayanan (X) terlihat lebih

kecil dari pada nilai Alfa = 0,05 maka dapat dikatakan Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh sangat signifikan terhadap Variabel Keberhasilan Koperasi (Y)..

4. Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Menurut Kuncoro (2013) Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable terikat. Nilai koefisien determinasi / R² berada pada rentang angka nol (0) dan satu (1). Jika nilai koefisien determinasi yang mendekati angka nol (0) berarti kemampuan model dalam menerangkan variable terikat sangat terbatas. Sebaliknya apabila nilai koefisien determinasi variable mendekati satu (1) berarti kemampuan variable bebas dalam menimbulkan keberadaan variable terikat semakin kuat.

Tabel 4.5 Model Summary
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 ^a	.700	.691	.96763

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN (X)

Sumber: Data Olahan 2021

Dari hasil uji Koefisien Determinasi (R²), diperoleh nilai R. Square sebesar 0,700 atau 70%. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan Koperasi Sehati Makmur Abadi Banyuasin dapat dijelaskan sebesar 70% oleh variable independen yaitu kualitas pelayanan pengurus. Sedangkan sisanya sebesar 30% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Nilai koefisien determinasi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,70 itu mendekati satu (1) berarti kemampuan variable kualitas pelayanan dalam menimbulkan keberadaan variable keberhasilan koperasi semakin kuat.

KESIMPULAN

Berdasar nilai uji t- tes untuk Kualitas Pelayanan (X) sebesar 8,913 dengan tingkat signifikan 0,000, Dari nilai signifikan variable tersebut maka Kualitas Pelayanan (X) terlihat lebih kecil dari pada nilai Alfa = 0,05 maka dapat dikatakan Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh sangat signifikan terhadap Variabel Keberhasilan Koperasi (Y).

Dari hasil uji Koefisien Determinasi (R²), diperoleh nilai R. Square sebesar 0,700 (70%). Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan Koperasi Sehati Makmur Abadi Banyuasin dapat dijelaskan sebesar 70% oleh variable independen yaitu kualitas pelayanan pengurus. Sedangkan sisanya sebesar 30% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Nilai koefisien determinasi variable kualitas pelayanan sebesar 0,70 itu mendekati satu (1) berarti kemampuan variable kualitas pelayanan dalam menimbulkan keberadaan variable keberhasilan koperasi semakin kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A.Anwar Prabu Mangkunegara.(2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Afandi, P., (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing

- Atep, Adya Barata, (2016). Dasar- dasar pelayanan prima. Jakarta, Elex Media Komputindo
- Armsrong, (2011), *Dasar-dasar Pemasaran*, PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Azwar, Saifuddin, (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Sigma Alpha: Yogyakarta
- Arikunto, Suharsimi, (2014), *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi, Penerbit Rineka Cipta, Bandung.
- Bangun, Wilson, (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga.
- Fahmi, Irham. (2011). *Analisis Laporan Keuangan*. Bandung : Alfabeta.
- Gary Dessler, (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid I dan II, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Halim, Abdul dan M. Syam Kusufi. (2013). *Akuntansi Sektor Publik: Akuntansi Keuangan Daerah*. Jakarta: Salemba Empat
- Harsuko, Riniwati. (2011). “Mendongkrak Motivasi dan Kinerja: Pendekatan Pemberdayaan SDM”. Malang. UB Press.
- Hadari, Nawawi, (2010), *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Handoko, Hani, (2011), *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Harini, S., & Septiansyah, A. (2019). Pengaruh Motivasi Anggota, Manajemen Keanggotaan dan Partisipasi Anggota terhadap Keberhasilan Usaha Koperasi Wanita di Kabupaten Subang. *Jurnal VISIONIDA*, 5 (1), 17–31.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Husein Umar, (2013), *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka, Jakarta
- Husein, Umar. (2014). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada.
- Jhon J.O.I Ihalauw., 2005, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta.
- Kasmir, (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2014. *Prinsip-Prinsip Manajemen Pemasaran*. In Edisi ke-14, Jilid 1 (Vol. 1). Jakarta: Erlangga
- Kotler, 2013, *Dasar-dasar Pemasaran*, PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lestari, F. (2013). Pengaruh Jiwa Kewirausahaan dan Kreativitas terhadap Keberhasilan Usaha pada Industri Rajutan Binong Jati Bandung. *Jurnal Fakultas Ekonomi Bisnis UNIKOM*, 9.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Magdalena, (2011), *Manajemen Perilaku Organisasi : Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*, Penerjemah Agus Dharma, SH, med, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Penerbit And
- Trisnawati, D., Suarman, & Hendripides. 2018. Pengaruh Pelayanan dan Partisipasi Anggota terhadap Keberhasilan Usaha KUD Karya Sembada Desa Batang Batindih Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, 5(1), 1–11.
- Samsudin, Sadili. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia
- Sanjaya, H.G. (2016). *Analisis Keberhasilan Koperasi Amanah Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung*. Skripsi. Universitas Lampung.

- Sari, N. M. K. (2016). Pengaruh Partisipasi Anggota, Pelayanan dan Permodalan terhadap Keberhasilan Usaha Koperasi Dharma Sesana Desa Lebih Kabupaten Gianyar. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undhiksa*, 7(2), 1–11.
- Setiawan, (2018), [Bisnis.tempo.co/read/1080142/bps-pengeluaran-per-kapita-warga-dki-jakarta-kodrat](https://bisnis.tempo.co/read/1080142/bps-pengeluaran-per-kapita-warga-dki-jakarta-kodrat),
- Setianingrum, M.E. (2013). Pengaruh Partisipasi Anggota dan Pelayanan Kredit terhadap Keberhasilan Usaha Koperasi Pegawai Indonesia (KPRI) KOPEKOMA Kota Magelang. *Jurnal Analisis Pendidikan Ekonomi UNNES*, 54.
- Soetjipto. (2015). *Mengembangkan Koperasi*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- Sondang P. Siagian, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketujuh Bumi Aksara, Jakarta.
- Sutriayu, Nas, S., & Haryana, G. (2016). Pengaruh Pelayanan Koperasi terhadap Partisipasi Anggota KUD Tiga Koto Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, 3(2), 1–10
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. PT. Alfabeta. Bandung.
- Perundang Undangan
Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian
- Jurnal :**
- Ghozali, Zein. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Pembuatan Perijinan Terhadap Citra Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Palembang (Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening)*. *Jurnal EKOBIS*, ISSN Cetak: 2614-3631, ISSN Online: 2720-9466, Vol. 1 No. 2, hal. 97 – 112. <http://jurnal.unisti.ac.id/ekobis/article/view/9/9>
- Halimah, Devi Nur. Indri Murniawaty, (2019), *Pengaruh kualitas pelayanan dan manajemen koperasi terhadap keberhasilan Toko Koperasi Mahasiswa*, *Economic Education Analysis Journal* 8 (1)
- Husna, M., Kartikowati, S., & Trisnawati, F. (2016). *Pengaruh Partisipasi Anggota dan Pelayanan Kredit terhadap Keberhasilan Usaha Koperasi Unit Nagari (KUN) Talago II Kabupaten 50 Kota Payakumbuh*. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, 3(1), 1–10.
- Pebrianti, Tutik. 2020. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar (Studi Kasus Pada PT PLN (Persero) UIWS2JB Up3 Ogan Ilir ULP Indralaya)*. *Jurnal EKOBIS*, ISSN Cetak: 2614-3631, ISSN Online: 2720-9466, Vol. 3 No. 2, hal. 33 - 45. <http://jurnal.unisti.ac.id/ekobis/article/view/31/31>
- Putu Satria Satwika Anantha, I Dewa Gede Kresna Wirawan. (2020), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Koperasi Pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Coblong Pamor*, *Ojs Mahadewa* Vol. 1 No.1
- Sari, Lila Putri Arum. Hari Subiyantoro, (2020) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keberhasilan Koperasi melalui Partisipasi Anggota sebagai Variabel Intervening*, *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi (JRPE)* e-ISSN: 2540-9247. Volume: 5, Nomor: 2