

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial, Dan Citra Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Bintang Mandiri Lumajang

Adinda Dwi Tresnayani¹, Emmy Ermawati², Mimin Yatminiwati³

Program Studi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang, Indonesia¹²³

Email: Adindadwitretnayanti@gmail.com¹, emmy.ermawati01@gmail.com², miminyatminiwati02@gmail.com³

INFO ARTIKEL

Volume 4
Nomor 3
Bulan Maret
Tahun 2022
Halaman 186-193

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan dari variabel kualitas pelayanan, kemampuan manajerial, dan citra koperasi apakah berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi simpan pinjam Bintang Mandiri Lumajang. Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif (Siregar, 2013) dengan mencari hubungan asosiatif yang bersifat kausal (Sugiyono, 2015). Populasi dalam penelitian ini anggota dari koperasi simpan pinjam Bintang Mandiri Lumajang dengan sampel sebanyak 80 responden. Hasil dari penelitian yang dilakukan pada koperasi simpan pinjam Bintang Mandiri Lumajang dengan analisis data yang telah dilakukan dan melalui berbagai pengujian maka dapat disimpulkan bahwa : (1) kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam Bintang Mandiri Lumajang. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam Bintang Mandiri Lumajang, (2) kemampuan manajerial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam Bintang Mandiri Lumajang, (3) citra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam Bintang Mandiri Lumajang

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial, Citra, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to overcome the problem of service quality variables, managerial abilities, and cooperative image whether it affects the satisfaction of members of the Bintang Mandiri Lumajang savings and loan cooperative. The research method uses quantitative research (Siregar, 2013) by looking for causal associative relationships (Sugiyono, 2015). The population in this study were members of the Bintang Mandiri Lumajang savings and loan cooperative with a sample of 80 respondents. The results of the research conducted on the savings and loan cooperatives Bintang Mandiri Lumajang with data analysis that has been carried out and through various tests it can be concluded that: (1) member satisfaction in the savings and loan cooperatives Bintang Mandiri Lumajang. Service quality has a significant effect on member satisfaction in the Bintang Mandiri Lumajang savings and loan cooperative, (2) managerial ability has a significant effect on member satisfaction in the Bintang Mandiri Lumajang

savings and loan cooperative, (3) image has a significant effect on member satisfaction in the Bintang Mandiri Lumajang savings and loan cooperative.

Keywords: Service Quality, Managerial Ability, Image, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Dampak besar bagi perekonomian Indonesia di era globalisasi adalah krisis ekonomi, dan pembangunan nasional perlu dilakukan. Upaya pembangunan nasional dengan meningkatkan segala aspek kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, serta proses pembangunan seluruh sistem penyelenggaraan negara untuk mencapai tujuan nasional. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk meningkatkan pembangunan nasional Indonesia. Salah satunya adalah koperasi yang tidak dapat dipisahkan dari pembangunan. Koperasi adalah suatu organisasi atau perkumpulan yang dimiliki dan dikendalikan oleh para anggotanya sendiri. Yang pertama adalah Koperasi Simpan Pinjam (KSP), sebuah layanan simpan pinjam bagi anggota dan masyarakat sekitar.

Dalam persaingan ekonomi yang semakin ketat, koperasi dapat menjadi solusi bagi anggota dan masyarakat yang membutuhkan. Koperasi Simpan Pinjam khususnya untuk mempertahankan anggota yang sudah ada, merawatnya dan menerima anggota baru. Tentu saja, kepuasan anggota menjadi faktor utama yang membuat anggota tidak naik dan beralih ke lembaga keuangan lain. Kepuasan anggota adalah salah satu tujuan utama dari setiap institusi. Apabila anggota merasa puas dengan kinerja lembaga keuangan koperasi, maka akan menjadi nilai tambah bagi lembaga keuangan itu sendiri. Salah satu cara yang perlu kita upayakan untuk menjaga kepuasan anggota adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

KSP Bintang Mandiri merupan salah satu lembaga keuangan yang didirikan pada tanggal 12 Nopember 2011 dan didirikan oleh Bapak Winarno. KSP Bintang Mandiri pertama didirikan Kota Lumajang tepat nya di Jl. Wahid Hasyim kemudian berpindah ke Jl. Panjaitan No.66, hingga saat ini memiliki 9 kantor cabang yang tersebar di Kota Lumajang (lima kantor cabang), Kota Probolinggo (dua kantor cabang), Kota Malang (dua kantor cabang).

Sebuah perusahaan tidak cukup hanya dengan memberikan jasa saja, yang terpenting adalah bagaimana cara perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang baik untuk anggota. Kepuasan anggota adalah perbandingan antara apa yang diharapkan anggota dan apa yang diterima anggota. Ketika anggota menerima lebih dari harapan mereka, mereka menciptakan sikap kepuasan dan kepercayaan. Oleh karena itu, koperasi harus dapat meningkatkan kepuasannya agar dapat memperoleh kepercayaan dari anggotanya. Kualitas pelayanan menurut (Kotler, 2019) merupakan bentuk evaluasi konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima pada tingkat pelayanan yang diharapkan.

Pertumbuhan ekonomi dan keterampilan manajemen Indonesia berdampak besar pada perkembangan dan persaingan koperasi. (Supadi, 2007) menyatakan bahwa kemampuan manajemen adalah kemampuan untuk mengatur, mengkoordinasikan, dan memotivasi bawahan untuk mencapai keberhasilan organisasi. Pengurus dan staf sebagai pengelola koperasi harus mampu memberikan insentif kepada anggotanya untuk ikut serta dalam pembangunan koperasi. Untuk merangsang minat menjadi anggota koperasi, upaya dapat dilakukan di segala bidang, terutama untuk memberikan pelayanan yang baik kepada anggota dan masyarakat pada umumnya. Selain itu, kepuasan anggota ditentukan oleh citra koperasi dan dapat mempengaruhi persepsi konsumen. Konsumen memutuskan untuk membeli apakah mereka dapat mempercayai citra perusahaan. Citra perusahaan, seperti ketenaran, reputasi, dan pengetahuan perusahaan, seringkali menjadi faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Bagi banyak orang, citra perusahaan adalah salah satu pedoman untuk membuat keputusan penting.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif (Siregar, 2013) dengan mencari hubungan asosiatif yang bersifat kausal (Sugiyono, 2015). Populasi dalam penelitian ini anggota dari koperasi simpan pinjam Bintang Mandiri Lumajang dengan sampel sebanyak 80 responden. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *nonprobability* dan teknik yang dipilih ialah pengambilan sampel insidental. Sampel insidental adalah teknik penentuan sampel dengan berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, jika orang yang ditemui memenuhi kriteria sebagai sumber data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebar kuesioner (angket) yang disebar secara *offline*. Teknik analisis data dalam penelitian ini ada 2 (dua) macam yaitu : (1) Analisis statistik deskriptif yang digunakan akan memberikan gambaran data yang dikumpulkan dalam penelitian, dimana analisis ini digunakan dengan menggunakan distribusi frekuensi, statistik rata-rata, dan angka indeks (Ferdinand, 2014), (2) Analisis statistik inferensial. Analisis statistik inferensial memiliki beberapa tahapan yang dapat dilakukan yaitu, uji asumsi klasik berupa (uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas); analisis regresi linier berganda; dan evaluasi hasil regresi berupa (koefisien determinasi (R^2), dan uji hipotesis (Uji-t)). Teknik analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengambil seberapa besar pengaruh variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2012). Evaluasi regresi dilakukan dengan memberikan penilaian seberapa baik (*goodness of fit*) model regresi menjelaskan variasi variabel independen melalui koefisien determinasi (R^2), Kemudian melakukan uji uji signifikansi (uji t) pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individu (*significance test*). Penjelasan pengujian tersebut dapat dijelaskan dengan menggunakan hasil *output* SPSS (Ferdinand, 2014)

RESULTS AND DISCUSSION

Hasil Analisis Data

a. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui kondisi data agar dapat menentukan analisis yang tepat selain itu digunakan sebagai syarat dari kelayakan untuk dapat dihitung dengan metode analisis regresi linier berganda. Ada tiga pengujian dalam uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas. Tabel uji asumsi klasik dapat dijabarkan sebagai berikut :

1) Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji atau memperhatikan apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi yang normal (Santoso, 2012:361). Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan teknik uji *probability plot* pada SPSS, dapat dijelaskan bahwa data berdistribusi normal dengan arti data yang menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis yang terlihat pada grafik diatas. Hasil uji normalitas yang memperhatikan bahwa nilai rata-rata, median, dan metode berkumpul di titik tengah dan tidak jauh dari garis diagonalnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini telah berdistribusi normal.

2) Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mendeteksi adanya hubungan linier antara variabel independen dalam regresi linier berganda. Cara untuk melakukan pengujian multikolinieritas dengan uji korelasi antar variabel independen. Pengujian multikolinieritas dapat ditentukan dengan VIF (*Variance Inflation Factor*). Nilai *cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,01 atau sama dengan VIF dibawah 10 (Umar, 2011:177). Hasil uji multikolinieritas dengan menggunakan SPSS dalam memperoleh nilai VIF ditunjukkan pada tabel 4.13 bahwa hasil uji multikolinieritas memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,01 sebesar 0,903; 0,942; ; 0,957 dan nilai VIF kurang dari 10 sebesar 1,107; 1,062; 1,045 sehingga berdasarkan model residual maka memenuhi kriteria uji multikolinieritas maka dapat dinyatakan terbebas dari multikolinieritas.

Tabel 4.13
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,903	1,107	Bebas Multikolinieritas
Kemampuan Manajerial (X_2)	0,942	1,062	Bebas Multikolinieritas
Citra (X_3)	0,957	1,045	Bebas Multikolinieritas

Sumber : *Output Analysis Data SPSS 26*

3) Uji Heterokedastisitas

Pengujian heterokedastisitas untuk menguji adanya variabel pengganggu yang tidak konstan dan digunakan agar bisa mengetahui apakah data penelitian terdapat ketidaksamaan variasi residual atas suatu pengamatan terhadap yang lain pada model regresi. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pola yang terlihat jelas dari penyebaran tersebut dan saling mengumpul tetapi terdapat beberapa titik yang saling menyebar. Sehingga model regresi pada penelitian ini bebas dari adanya heteroskedastisitas dan tidak ditemukan gejala pada model regresinya.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.14
Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	4,565	2,873	
Kualitas Pelayanan	,133	,104	,137
Kemampuan Manajerial	,388	,129	,314
Citra	,271	,107	,262

Sumber : *Output Analysis Data SPSS 26*

Berdasarkan tabel 4.14 bahwa uji regresi linier berganda yang dapat disajikan pada persamaan regresi seperti dibawah ini :

$$K = 4,565 + 0,133.X_1 + 0,388.X_2 + 0,271.X_3 + e$$

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

K : Kepuasan

4,565: Konstanta

0,133: Koefisien regresi

0,338: Koefisien regresi

0,271: Koefisien regresi

X_1 : Variabel kualitas pelayanan

X_2 : Variabel kemampuan manajerial

X_3 : Variabel citra koperasi

e : Variabel pengganggu

Berdasarkan hasil dari persamaan regresi linier berganda diatas, maka dapat diuraikan bahwa :

- 1) Nilai konstanta sebesar 4,565 yang menunjukkan bahwa nilai kepuasan sama dengan 4,565 apabila kualitas pelayanan (X_1), kemampuan manajerial (X_2), citra (X_3) sama dengan nol.
- 2) Koefisien variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,133 (positif menunjukkan hubungan searah) menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 (satu) variabel harga maka akan menaikkan kepuasan sebesar 0,133 dan sebaliknya setiap penurunan 1 (satu) variabel kepuasan akan menurunkan kepuasan sebesar 0,133.
- 3) Koefisien variabel kemampuan manajerial (X_2) sebesar 0,388 (positif menunjukkan hubungan searah) menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 (satu) variabel kemampuan manajerial maka akan menaikkan kepuasan sebesar 0,388 dan sebaliknya setiap penurunan 1 (satu) variabel kepuasan akan menurunkan kepuasan sebesar 0,388.
- 4) Koefisien variabel citra (X_3) sebesar 0,271 (positif menunjukkan hubungan searah) menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 (satu) variabel citra maka akan menaikkan kepuasan

sebesar 0,271 dan sebaliknya setiap penurunan 1 (satu) variabel kepuasan akan menurunkan kepuasan sebesar 0,271.

HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS

a. Uji t (Parsial)

Tabel 4.15
Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	T _{hitung}	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	1,286	0,202	Berpengaruh
Kemampuan Manjerial (X ₂)	3,014	0,003	Berpengaruh
Citra (X ₃)	2,534	0,013	Berpengaruh

Sumber : *Output Analysis Data SPSS 26*

Dalam melakukan uji terhadap masing-masing variabel independen maka diperlukan hasil dari t_{tabel} untuk tingkat signifikan 5% atau 0,05. Namun dikarenakan hasil dari olah SPSS 26 terlihat bahwa ada satu variabel yang memungkinkan dapat signifikan maka peneliti menaikkan tingkat signifikan menjadi 10%. Sehingga derajat kebebasan $(n-k) = 80-3 = 77$ maka dapat diperoleh t_{tabel} sebesar 1,66488. Maka dapat ditentukan kriteria pengujian dibawah ini :

Jika $-t_{\text{tabel}} > t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $-t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

b. Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4.16
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square
1	0,470 ^a	0,221

Sumber : *Output Analysis Data SPSS 26*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan perhitungan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS yang mendapatkan nilai sebesar 0,221. Dapat diartikan bahwa sebanyak 22% kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial dan citra. Sedangkan sisanya sebanyak 78% kepuasan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor lain ini kemungkinan besar merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pada koperasi simpan pinjam Bintang Mandiri Lumajang.

PEMBAHASAN

Secara keseluruhan penelitian ini menunjukkan hasil dari analisis kuantitatif, penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial dan citra terhadap kepuasan anggota. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya tanggapan dari responden yang setuju masing-masing pertanyaan variabel penelitian. Dari hasil uji hipotesis telah diperoleh bahwa variabel X yang terdiri dari kualitas pelayanan, kemampuan manajerial dan citra berpengaruh signifikan terhadap variabel Y yaitu kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam Bintang Mandiri Lumajang. Penjelasan dari masing-masing variabel akan diuraikan dibawah ini :

1.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang berkaitan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya (Setyowati, 2017). Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Niken Kusdayanti (2016) , Khoirul Anam (2021) dan Anwar Ikhsan (2018) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Pelayanan adalah faktor penting dalam memperlancar usaha dengan memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh anggota akan sangat berpengaruh besar. Perusahaan yang berpusat pada pelayanan berusaha memberikan kepuasan terhadap pelanggannya, sebab salah satu kunci untuk mempertahankan anggota yakni kepuasan anggotanya. Hasil penelitian ini berbeda dengan teori

yang menyatakan bahwa, kualitas pelayanan merupakan penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan. Konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang didapat, kualitas pelayanan (*service quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua variabel utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan. Dari hasil tersebut menjelaskan bahwa hasil pengalaman konsumen dalam memakai produk jasa akan menghasilkan penilaian konsumen terhadap produk jasa tersebut.

Hasil penelitian ini merujuk pada kesimpulan bahwasannya kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen, konsumenlah yang menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan.

1.2.2 Pengaruh Kemampuan Manajerial Terhadap Kepuasan

Manajemen merupakan suatu proses untuk mengintegrasikan banyaknya sumber yang awalnya tidak memiliki hubungan dan dari proses integrasi tersebut akan menjadikan sebuah sistem secara total untuk menyelesaikan tujuan tertentu (Cholique, 2011). Kemampuan atau keterampilan harus dimiliki oleh pengurus dalam suatu usaha atau organisasi koperasi. Karena pengurus memiliki tugas dan tanggung jawab yang besar dalam menjalankan usaha atau organisasi koperasi. Baik buruknya kemampuan manajerial pengurus akan berakibat pada tingkat kepuasan anggota. kemampuan manajerial pengurus dalam mengelola koperasi akan berpengaruh terhadap optimalnya kepuasan anggota koperasi simpan pinjam Bintang Mandiri lumajang yang dicapai.

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menyatakan bahwa variabel kemampuan manajerial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Desi Arisandi (2014) dan Kusumantoro (2015) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa kemampuan manajerial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

1.2.3 Pengaruh Citra Terhadap Kepuasan

Citra merupakan suatu cara bagaimana dari pihak lain dapat memandang suatu perusahaan, seseorang atau suatu komite dan juga suatu kegiatan Menurut (Soemirat & Ardianto, 2003). Menurut (Kotler, 1995) citra adalah suatu persepsi yang berasal dari masyarakat kepada perusahaan serta produknya dan dapat dipengaruhi oleh banyaknya faktor-faktor yang berasal dari eksternal perusahaan. citra merupakan sebuah realita sehingga suatu komunikasi di pasar tidak cocok dengan keadaan realita maka suatu realita tersebut akan lebih unggul. Citra dapat dianggap baik jika konsumen memiliki pengalaman yang baik dan cukup. Citra yang baik harus diciptakan dan dibentuk secara jelas dengan kepemilikan suatu keunggulan yang dapat membedakan dengan merek atau perusahaan lain.

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menyatakan bahwa variabel citra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Niken Kusdayanti (2016), I Made Suasi Puja (2021) dan Kusumantoro (2015) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa citra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

KESIMPULAN

- Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam Bintang Mandiri Lumajang
- Kemampuan manajerial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam Bintang Mandiri Lumajang
- Citra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam Bintang Mandiri Lumajang

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. (2013). *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa.
- Arikunto, S. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Astuti, N. K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Anggota KSP Karya Pemulung Denpasar. *Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata* 1(3), 786-797.
- Cholih, A. (2011). *Pengantar Manajemen*. Semarang: Rafi Sarana Perkasa.
- Husein, U. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Ikhsan, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan Universitas Mercu Buana Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis* 4(1), 62-85.
- Indriantoro, N., dan Supomo, B. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Kasmir. (2004). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Kotler, P. (1995). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian Terj. Ancelita Aniwati Hermawan*. Jakarta: Salemba.
- _____. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control. 8th ed. Englewood Cliffs*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kusdayanti, N. (2016). Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo. *SKRIPSI*.
- Mardiyatmo. (2005). *Kewirausahaan untuk tingkat SMK 2 edisi kurikulum 2004*. Jakarta: Yudistira.
- Morisson, G. S. (2012). *Dasar-Dasar Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)*. Jakarta: Indeks.
- Mowen dan Minor. (2002). *Perilaku Konsumen Jilid kedua*. Jakarta: Erlangga.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rusman, T. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan PT Bank Sulut Go. *Productivity* 2(2).
- Sadili, S. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sitepu, C. F. dan Hasyim. (2018). Perkembangan Ekonomi Koperasi di Indonesia. *NIAGAWAN Vol.7 No.2*.
- Sitio, A. dan Tamba, H. (2001). *Koperasi: Teori dan Praktek*. Jakarta: Erlangga.
- Sudjana, N., dan Ibrahim. (2004). *Dasar-dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Sugiyono. (1997). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2010). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2000). *Teknik Sampling Untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Surjaweni, V. W. (2015). *Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa Edisi Keempat*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Usmara. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran. Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Amara Books.

- Utami, N. P., dan Puja, I. M. (2021). Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana di Gianyar. *Jurnal Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata* 1(1), 126-143.
- Zuriah, N. (2009). *Metodologi Penelitian Sosial Pendidikan Teori Aplikasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.