

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON THE SATISFACTIONS`  
MEMBERS OF THE VILLAGE UNIT COOPERATIVE (KUD) KAMPAR,  
KAMPA DISTRICT, KAMPAR REGENCY***

**Khairu Rahmat<sup>1)</sup>, Gusnardi<sup>2)</sup>, Mujiono<sup>3)</sup>**

*Email: khairurahmatcs@gmail.com<sup>1)</sup>, gusnardi.akuntan@gmail.com<sup>2)</sup>,  
mujiono2476.polbeng@gmail.com<sup>3)</sup>*

*Phone Number: 082384821355*

*Economic Education Studies Program  
Faculty Of Teacher Training And Education  
Riau University*

***Abstract:*** *This study aims to determine the effect of service quality on the satisfaction of members of the village unit cooperative (KUD) Kampar, Kampa District, Kampar Regency. This research is a research based on a quantitative approach, the population of this determination is 88 cooperative members who were selected using the sample random sampling method. The data collection technique used questionnaire . The data analysis used simple regression analysis. The results of this study indicate that the quality of service has an effect on the satisfaction of members of the village unit cooperative (KUD) Kampar, Kampa District, Kampar Regency.*

***Keywords:*** *service quality, Member Satisfaction*

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI UNIT DESA (KUD) KAMPAR KECAMATAN KAMPA KABUPATEN KAMPAR**

**Khairu Rahmat<sup>1)</sup>, Gusnardi<sup>2)</sup>, Mujiono<sup>3)</sup>**

Email: khairurahmatcs@gmail.com<sup>1)</sup>, gusnardi.akuntan@gmail.com<sup>2)</sup>,  
mujiono2476.polbeng@gmail.com<sup>3)</sup>

Nomor Hp: 085272778068

Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial  
Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Riau

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi unit desa (KUD) Kampar Kecamatan Kampa Kabupaten Kampar. Penelitian ini merupakan penelitian yang berdasarkan pada pendekatan kuantitatif, populasi penelitian ini berjumlah 88 anggota koperasi yang dipilih dengan menggunakan metode sample random sampling. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner atau angket. Analisis data menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi unit desa (KUD) Kampar Kecamatan Kampa Kabupaten Kampar.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2012 Tentang Perkoperasian bahwa pembangunan perekonomian nasional bertujuan untuk mewujudkan kedaulatan politik dan ekonomi Indonesia melalui pengelolaan sumber daya ekonomi dalam suatu iklim pengembangan dan pemberdayaan koperasi yang memiliki peran strategis dalam tata ekonomi nasional berdasarkan atas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi dalam rangka menciptakan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Dari isi Undang-Undang Republik Indonesia diatas dapat disimpulkan bahwa, koperasi merupakan suatu wadah pengembangan demokrasi ekonomi dan untuk menghimpun potensi pembangunan untuk meningkatkan harkat dan kesejahteraan masyarakat. Koperasi perlu menempuh langkah-langkah strategis agar tetap dapat bersaing dan mempertahankan eksistensinya dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan sehingga anggota merasa dirinya berharga, puas, dipentingkan, atau diperhatikan dengan baik dan benar. Pelayanan yang memiliki kepedulian merupakan strategi dalam rangka memenangkan kompetisi salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atau anggota adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia No 4 Tahun 1984 Pasal 1 Ayat (2) disebutkan bahwa pengembangan KUD diarahkan agar KUD dapat menjadi pusat layanan kegiatan perekonomian di daerah pedesaan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pembangunan nasional dan dibina serta dikembangkan secara terpadu melalui program lintas sektoral. Adanya bantuan dari pemerintah tersebut ditujukan agar masyarakat dapat menikmati kemakmuran secara merata dengan tujuan masyarakat yang adil makmur akan juga tercapai dengan melalui pembangunan dibidang ekonomi, misalnya dengan memberikan kredit kepada pihak-pihak yang ekonominya masih lemah atau rakyat kecil terutama di daerah pedesaan.

Kepuasan pelanggan atau anggota merupakan hal yang penting bagi setiap perusahaan jasa/barang pada perusahaan, Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Oliver dalam Supranto (2010) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti tentang kepuasan yang diukur dengan indikator menurut Kotler Dan Keller di tabel berikut ini:

Tabel 1. Hasil Observasi Awal Tentang Kepuasan Anggota

Responden	Kualitas Produk	Harga	Kualitas Jasa	Emosional	Biaya dan Kemudahan	Jumlah	Rata-rata
A	4	3	4	5	4	20	0.4
B	3	3	3	5	4	18	0.36
C	4	3	4	4	4	19	0.38
D	4	2	3	5	4	18	0.36
E	3	2	4	4	3	16	0.32
F	5	4	4	4	3	20	0.4
G	3	2	3	5	3	16	0.32
H	4	4	4	3	4	19	0.38
I	4	4	4	4	4	20	0.4
J	3	3	4	4	3	17	0.34
Total						183	3.66

Sumber: *Koperasi Unit Desa (KUD) Kampar Kecamatan Kampa (2020).*

Dari Tabel 1 dapat dilihat tingkat kepuasan anggota berdasarkan indikator kepuasan (kotor), dari 10 responden pada Koperasi Unit Desa (KUD) Kampar Kecamatan Kampa Kabupaten Kampar, yang berada pada kategori cukup puas.

Untuk itu, kepuasan anggota koperasi perlu ditingkatkan salah satu caranya adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggotanya, sehingga anggota merasa nyaman dan senang dalam melakukan kegiatan perkoperasian tersebut.

Mengingat semakin ketatnya persaingan karena semakin banyaknya perusahaan yang terlihat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan menyebabkan suatu organisasi atau perusahaan harus menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama karena dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh konsumen mengenai kepuasan yang dirasakan.

Oleh karena itu koperasi sebagai badan usaha juga harus memperhatikan kepuasan anggotanya sebagai konsumen untuk dapat mempertahankan ekstensinya. Kepuasan anggota akan tercapai setelah anggota membandingkan persepsi atau kinerja dengan harapan mereka sebelumnya. Kepuasan yang dirasakan oleh anggota akan berdampak positif bagi koperasi, dimana reputulasi koperasi meningkat dimata masyarakat pada umumnya dan konsumen pada khususnya. Untuk meningkatkan kepuasan anggota tentu bukan hal yang mudah karena setiap anggota memiliki harapan masing-masing. Salah satu usaha untuk memuaskan anggota dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi anggota. Peningkatan pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang di tekankan pada pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan. Untuk menciptakan layanan baik dan bermutu, suatu koperasi harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan oleh anggota atau pelanggan mengenai kualitas pelayanan berfokus pada lima dimensi kualitas layanan, yaitu, keandalan daya tanggap, jaminan empati dan bukti fisik. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi dapat menarik minat

seseorang agar menjadi anggota koperasi. Koperasi unit desa (KUD) kampar kecamatan kamapa merupakan koperasi yang memiliki jumlah anggota 725 orang. Koperasi Unit Desa (KUD) Kampar dengan badan hukum BH : 752/BH/XIII/1979. Kegiatan usaha yang dijalankan oleh Koperasi yaitu, Waserda, Simpan Pinjam dan Jasa. Koperasi ini dirasakan banyak manfaatnya bagi anggota karena koperasi dibangun dan dikembangkan sesuai dengan nilai, rinsip dan dasar-dasar penumbuhan serta pengembangan Koperasi.

Suatu bisnis bukan hanya mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen yang tidak terpenuhi, melainkan mampu menentukan target dimana organisasi dapat melayani dengan cara yang terbaik, memutuskan produk yang tepat, service dan program-program untuk berfikir dan melayani pasar ini dan meminta setiap orang dalam organisasi untuk berfikir dan melayani pelanggan dengan cara yang terbaik. Berusaha memecahkan masalah dan memuaskan pelanggan merupakan kepemimpinan pasar yang diperoleh dengan penciptaan kepuasan pelanggan melalui inovasi produk, kualitas produk dan service pelanggan. Suatu kebutuhan masyarakat mendatangkan komitmen terhadap kualitas dan pelayanan karena merupakan hal yang mendesak untuk dilaksanakan oleh perusahaan agar mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam perusahaan untuk mempertahankan eksistensinya untuk tetap berdiri dalam dunia kerja, khususnya dalam bidang kesejahteraan masyarakat (seperti koperasi) telah mengakibatkan persaingan semakin tajam, sehingga menimbulkan banyak perusahaan atau lembaga menawarkan sejenis produk yang sama. Perhatian yang cermat terhadap kebutuhan pelanggan merupakan satu-satunya cara bagi suatu perusahaan untuk memperoleh kekuatan bersaing (*competitive edge*).

## METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota koperasi unit desa (KUD) Kampar, samapel pada penelitian ini sejumlah 88 orang anggota koperai unit desa (KUD) Kampar, yang dipilih dengan menggunakan teknik pengambilan sample random sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan data skunder yaitu angket atau kuesioner. Data dianalisis menggunakan bantuan SPSS versi 22.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Uji Normalitas

Tabel 2. Normalitas  
Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
kualitas pelayanan	.061	88	.200*	.981	88	.241
Kepuasan	.085	88	.165	.978	88	.147

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Data Olan, (2020)

Berdasarkan Tabel 2 terlihat dalam tabel kolmogorov-Smirnov nilai signifikan dari kualitas pelayanan sebesar 0,200 dan variabel kepuasan anggota sebesar 0,165. Berdasarkan data di atas signifikansi dari setiap variabel di atas 5% (0,05). Jadi, dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal.

## 2. Uji Lineritas

Tabel 3. Uji Lineritas  
ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan * kulitas pelayanan	Between (Combined) Groups	982.793	85	11.562	33.902	.029
	Linearity	591.302	1	591.302	1733.779	.001
	Deviation from Linearity	391.490	84	4.661	13.666	.071
	Within Groups	.682	2	.341		
Total		983.475	87			

Sumber: Data Olahan,( 2020)

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh nilai signifikansi *Deviation from Linearity* sebesar  $0,071 > 0,05$ . Berdasarkan data tersebut diketahui nilai signifikansi di atas 5% (0,05). Dapat di artikan bahwa variabel independen (kepuasan ) dengan variabel dependen (kualitas pelayan) memenuhi asumsi linearitas atau mempunyai hubungan yang linear.

## 3. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh variable kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan anggota (Y)

Tabel 4. Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.097	2.393		1.713	.090
	kulitas pelayanan	.852	.075	.775	11.387	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Data Olahan (2020)

Berdasarkan Tabel 4 nilai sig pada kualitas pelayanan adalah sebesar  $0.000 < 0,05$  maka sesuai dengan pengambilan keputusan dalam uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

#### 4. Analisis Regresi Linier Sderhana

Tabel 5. Regresi linier sedethana  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	4.097	2.393		1.713	.090
	kualitas pelayanan	.852	.075	.775	11.387	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Data Olahan, ( 2020)

Dari Tabel 5 maka dapat dibuat persamaan regresi linier sederhana sebagai beriku:

$$Y=a+bX$$

$$\text{Kepuasan Anggota } 4,097 + 0,852 \text{ Kualitas Pelayanan}$$

Arti angka-angka dalam persamaan regresi diatas:

- Nilai konstan(a) sebesar 4,097. Pada persamaan  $Y = 4,097 + 0,852 X$  menunjukkan bahwa apabila nilai variabel kualitas pelyanan (X) di asumsikan nol (0) maka variabel kepuasan anggota (Y) adalah sebesar 4,097
- Nilai koefisien regresi variabel (X) kualitas pelayanan sebesar 0,852. Menunjukkan bahwa nialai variabel (X) kualitas pelayanan meningkat sebesar satu (1) satuan, maka nialai variabel (Y) kepuasan anggota akan meningkat sebesar 0,852 dan sebaliknya. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang positif anatara kualias pelayanan dengan kepuasan anggota, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin baik kepuasan anggota.

#### 5. Uji Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi dalam variabel independen mampu berkontribusi terhadap variabel dependen dalam satuan persentase. Persentase tersebut menunjukkan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen.

Tabel 6. Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.775 <sup>a</sup>	.601	.597	2.13545

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Sumber: *Data Olahan SPSS (2020)*.

Berdasarkan Tabel 6 diperoleh nilai R Square sebesar 0,601 atau 60,1%. Artinya bahwa persentase pengaruh yang diberikan oleh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan anggota) sebesar 60,1% sedangkan sisanya 39,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini

## PEMBAHASAN

### a. Kualitas Pelayanan di Koperasi Unit Desa (KUD) Kampar Kecamatan Kampa Kabupaten Kampar.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang menggunakan angket atau kuesioner dengan 10 pertanyaan mengenai kualitas pelayanan, 6 pertanyaan dikategorikan cukup puas. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan di Koperasi Unit Desa (KUD) Kampar harus di tingkatkan lagi supaya para anggota merasa nyaman di koperasi.

### b. Kepuasan Anggota di Koperasi Unit Desa (KUD) Kampar Kecamatan Kampa Kabupaten Kampar.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang menggunakan angket atau kuesioner dengan 10 pertanyaan mengenai kepuasan anggota, 7 pertanyaan dikategorikan cukup puas. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Kampar harus ditingkatkan lagi dengan salah satu cara meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

### c. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Kampar kecamatan Kampa Kabupaten Kampar.

Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh peneliti dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, hal ini dibuktikan dengan uji t dengan hasil sig pada kualitas pelayanan adalah sebesar  $0.000 < 0,05$  maka sesuai dengan pengambilan keputusan dalam uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Dan dilihat juga nilai persentase pada tabel koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 60,1% pengaruh yang diberikan variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan anggota) sedangkan sisanya sebesar 39,9% di pengaruhi oleh variabel lain yang termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota. Hasil penelitian ini konsisten dengan



penelitian Erni Dharmati (2018) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya. Berdasarkan penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Anggota) yakni di peroleh (*R Square*) sebesar 0,460 atau 46,0% sedangkan sisanya 54% dipengaruhi faktor lain yang tidak dapat diprediksi oleh penulis misalnya, harag, tarif, bunga, skim pinjaman yang klektif. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan anggota perlu meningkatkan kelima variabel kualitas pelayanan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan mengacu pada 5 dimensi, antara lain:

- a. *Tangibles* (Bukti Langsung), kemampuan sebuah perusahaan dalam menunjukan eksistensi mereka pada pihak luar, dan memberikan pelayanan yang nyata yang akan diberikan pada anggota.
- b. *Empathy* (Perhatian), memberikan perhatian yang tulus dan juga bersifat pribadi terhadap pelanggan atau anggota dengan berupaya memahami keinginan mereka.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap), kecepattanggapan karyawan dalam menangani keluhan, maupun pemberian informasi pada pelanggan/anggota.
- d. *Reliability* (Kehandalan), keadaan kemampuan sebuah organisasi atau perusahaan untuk memberi pelayanan yang diinginkan oleh pelanggannya secara akurat dan terpercaya sesuai apa yang ada.
- e. *Assurance* (Jaminan), kemampuan dalam memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada konsumen, sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan dan bebas dari resiko. Ketika kesopanan dan kemampuan pengetahuan yang luas oleh karyawan di perusahaan maka akan menjadikan tumbuhnya kepercayaan para pelanggan kepada perusahaan tersebut.

Koperasi Unit Desa (KUD) Kamar Kecamatan Kampa Kabupaten Kamar harus giat untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar anggota merasa nyaman dan puas, sehingga orang lain ingin menjadi anggota atau pelanggan yang loyal pada Koperasi Unit Desa (KUD) Kamar Kecamatan Kampa Kabupaten Kamar.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi unit desa (KUD) kamar, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi. Pada hasil secara silmultan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi, memiliki kontribusi sebesar 60,1%, sedangkan sisanya 33,9% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

### **Saran**

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di Koperasi Unit Desa (KUD) kamar Kecamatan Kampa Kabupaten Kamar harus ditingkatkan lagi,

- terutama dalam hal *Responsiveness* atau daya tanggap pengurus terhadap para anggotanya, sehingga para anggota merasa nyaman berada di koperasi.
2. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa kepuasan para anggota masih kurang terutama dalam hal Emosional seperti memberikan motivasi kepada anggota, kepuasan anggota bisa di tingkatkan lagi dengan salah satu caranya adalah memberikan kualitas pelayanan yang baik, dengan hal tersebut tingkat kepuasan anggota akan membaik atau meningkat.
  3. Koperasi Unit Desa (KUD) kampung Kecamatan Kampa Kabupaten Kampar harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari segala hal, sehingga anggota mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan pihak koperasi agar tidak muncul keluhan dari anggota.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Batinggi, Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta ( Universitas Terbuka ,2011) hal 21.
- Arikunto, S. 2010. Prosedur penelitian. Jakarta: Reinika Cipta.
- Dharmawati Erni dan Suryaningsi Abidah Sri. 2018” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya. Jurnal Marketing Vol 1 No.2 2018 .
- Djatnika Sri, S Arrifin, J ochen Ropke. 2003. Ekonomi Koperasi, Teori dan Manajemen. Salemba Empat Jakarta.
- Djoko Muljono, 2012. Buku pintar strategi bisnis koperasi simpan pinjam. Yogyakarta, hlm4.
- Ekawarna, 2010. Manajemen badan usaha dan koperasi. Jakarta. Gang persada Pres hlm 7.
- Fauziyyah Firda Rini. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (Kspps) Bmt Dana Li Mardhatillah (Damar) Semarang Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota. Skripsi. Semarang.
- Herdyansyah, 2011. Kualitas pelayanan Publik Konseo Dinamis Indikator dan impikasinya.
- Laura arliman s, imelda tamban, dan maria florida. 2018” Kualitas Pelayanan Sdm Mempengaruhi Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Jembatan Kasih KP Tanjung Uncang Di Kota Batam: Jurnal Marketing. Vol 1 No.1 2018.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen pemasaran jasa, Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat.
- Marsono Shandy dan Nawangsasi Endah. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Dosen dan Kariawan AUB Panacasila Surakarta:

Jurnal Ekonomi dan Perbankan. Vol 3. No.2 2018 (halaman 60) ISSN 2579-5597. Surakarta.

Rudianto, 2010. Akuntansi Koperasi, Edisi ke dua, Jakarta, Erlangga, hlm 3-4.

Saerozi, 2014. Pendamping pemberdayaan koperasi “Warna Mukti” Rintisan Lembaga Masyarakat Desa Hutan (LMDH). Semarang LP2M.

Sandi arlina. 2017. Penagrauh Lualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Kawan Desa Suka Damai Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Sengigni. Skripsi. Pekan baru. Universitas Riau.

Setyawati Vivi. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung. Bandar lampung.

Sugiyono. 2011. Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&T. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. Metode penelitian pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Eidos.

Tjiptono, Fendy dan gregorius chandara. 2014. Pemasaran strategi. Yogyakarta.