

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON MEMBERS'
PARTICIPATION IN THE KUSUMA BAKTI VILLAGE UNIT
COOPERATIVE (KUD) KUSUMA BAKTI VILLAGE SIALANG
KUBANG SUB-DISTRICT PERHENTIAN RAJA
KAMPAR REGENCY**

Erlin Maya Sari¹), Gusnardi²), Hardisem Syabrus³)

Email: erlinmayasari78@gmail.com, gusnardi.akuntan@gmail.com²) Hardisem.syabrus@gmail.com³)
Mobile Number : 082288398914

*Economic Education Study Program
Department of Social Science Education
Faculty of Teacher Training and Education
Riau University*

Abstract: *This study aims to determine the effect of service quality on member participation in the Kusuma Bakti Village Unit Cooperative (KUD) in Sialang Kubang Village, Perhentian Raja District, Kampar Regency. The subjects of this study were members of the Kusuma Bakti Village Unit Cooperative (KUD) totaling 778 members, the sample taken from the population was 89 members. With quantitative methods and data collection techniques using a questionnaire/questionnaire. The data analysis technique used is Simple Linear Regression Analysis. The data were collected through questionnaires, while the data analysis used was simple linear regression analysis through the SPSS version 26 program. The results showed that service quality had a positive effect on member participation in the Kusuma Bakti Village Unit Cooperative (KUD) Sialang Kubang Village, Perhentian Raja District, Kampar Regency. , it can be seen from the results of the determination test of R² that R square is 0.628, which means that the percentage of the influence of service quality on member services is 62.8% while the other 37.2% is significantly affected by member participation.*

Key Words: *Service quality, member participation*

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA PADA KOPERASI UNIT DESA (KUD) KUSUMA BAKTI DESA SIALANG KUBANG KECAMATAN PERHENTIAN RAJA KABUPATEN KAMPAR

Erlin Maya Sari¹⁾, Gusnardi²⁾, Hardisem Syabrus³⁾

Email: erlinmayasari78@gmail.com, gusnardi.akuntan@gmail.com²⁾ Hardisem.syabrus@gmail.com³⁾
Nomor HP: 082288398914

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 partisipasi anggota pada Koperasi Unit Desa (KUD) Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar. Subjek penelitian ini adalah anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Kusuma Bakti yang berjumlah 778 anggota, sampel yang diambil dari populasi adalah 89 anggota. Dengan metode kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Analisis Regresi Linier Sederhana*. Data yang dikumpul melalui angket, sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana melalui program SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Unit Desa (KUD) kusuma Bakti Desa Sialang Kubang Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar, dapat dilihat dari hasil pengujian determinasi R^2 diperoleh R square 0,628 artinya adalah bahwa persentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelayanan anggota adalah sebesar 62,8% sedangkan 37,2% lainnya dipengaruhi signifikan terhadap partisipasi anggota.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota

PENDAHULUAN

Koperasi sebagai gerakan ekonomi yang tumbuh di masyarakat merupakan organisasi swadaya yang lahir atas kehendak, kekuatan, dan partisipasi masyarakat dalam menentukan tujuan, sasaran kegiatan serta pelaksanaannya, karena itulah keberadaan koperasi dapat diterima secara luas oleh semua lapisan masyarakat. Koperasi Unit Desa (KUD) menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia No 4 Tahun 1984 Pasal 1 Ayat (2) disebutkan bahwa pengembangan KUD diarahkan agar 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. Tujuan itu akan dapat tercapai bila setiap anggota berpartisipasi dalam kegiatan koperasi.

Anggota koperasi merupakan peran utama dalam koperasi karena anggota berperan sebagai pemilik sekaligus pelanggan. Peranan anggota sebagai pemilik yaitu anggota menyimpan simpanan atau modal dalam koperasi. Sedangkan anggota sebagai pelanggan yaitu anggota menggunakan fasilitas pelayanan yang disediakan oleh koperasi dengan cara bertransaksi sesuai dengan kegiatan usaha yang ditawarkan koperasi. Tetapi saat ini terdapat koperasi yang masih memiliki anggota yang tidak aktif, baik dalam melakukan transaksi maupun memberikan aspirasi dalam pertemuan. Dengan kurangnya partisipasi anggota maka akan sulit untuk mencapai keberhasilan usaha. Tingkat partisipasi anggota yang tinggi dapat memajukan usaha dan dapat mencapai tujuan bersama yaitu meningkatkan kesejahteraan anggota. Namun untuk melaksanakan partisipasi anggota yang baik masih terdapat beberapa hambatan, antara lain dimungkinkan karena rendahnya pengetahuan anggota tentang koperasi, kurangnya dorongan atau motivasi anggota untuk memajukan koperasi, lingkungan koperasi yang kurang mendukung, kurangnya komunikasi interpersonal dalam kegiatan berkoperasi, serta kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan.

KUD Kusuma Bakti sebagai salah satu unit perekonomian memiliki peran yang sama dengan koperasi lainnya. Dalam menjalankan organisasinya, KUD Kusuma Bakti memiliki visi dan misi yaitu “Pendidikan Meningkatkan, Koerasi Sehat, Anggota Kuat, Mitra Terpikat, agar KUD Kusuma Bakti dapat meningkatkan kesejahteraan anggota serta dapat menjadi pelaku ekonomi yang dapat bersaing dengan pelaku ekonomi lainnya”. Tujuan didirikannya KUD Kusuma Bakti juga sebagai sokoguru perekonomian yang dapat membantu kehidupan dan kesejahteraan masyarakat khususnya anggota yaitu dengan mengembangkan usaha dalam sektor ekonomi yang ada kaitannya dengan kegiatan anggota, meningkatkan potensi anggota dan sumber daya manusia pengelola. Perkembangan KUD Kusuma Bakti tidak terlepas dari manajemen koperasi dalam menggunakan sumber daya material maupun financial sebagai pencapaian tujuan yaitu mensejahterakan anggotanya.

KUD Kusuma Bakti merupakan KUD yang telah maju diantara KUD- KUD lain yang ada di kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar. KUD ini pun telah diaudit oleh Auditor Independen dalam hal Laporan Keuangannya dan hasilnya WTP (Wajar Tanpa Pengecualian). Menurut pengurus KUD Kusuma Bakti, Bapak Mijan selaku sekretaris mengatakan bahwa KUD Kusuma Bakti bergerak dibidang usaha: Unit Usaha Waserda (Madani Mart), Unit Usaha Simpan Pinjam, Unit Jasa, Unit UPPK

(Produksi, Pengolahan Kebun). Koperasi ini berusaha mengutamakan kualitas pelayanannya kepada anggota, sehingga mengharapkan agar kualitas yang baik akan mendorong anggota untuk berpartisipasi pada kegiatan koperasi tersebut. Untuk itu perlu adanya peningkatan secara terus-menerus dalam pengembangan koperasi terutama dalam hal kualitas pelayanan di KUD Kusuma Bakti.

Pada Koperasi Unit Desa Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar terjadi penurunan partisipasi anggota, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Data Anggota KUD Kusuma Bakti

Tahun	Jumlah Anggota		
	Awal Tahun	Masuk	Akhir Tahun
2016	-	-	750
2017	750	15	765
2018	765	9	774
2019	774	4	778
2020	778	-	-

Sumber: KUD Kusuma Bakti 2020

Dari data diatas dapat dilihat bahwa anggota yang masuk pada tahun 2016 sampai 2020 mengalami penurunan. Setiap tahunnya hanya sedikit penambahan anggota, sehingga kenaikan dalam penambahan anggota koperasi tidak terlalu tinggi. Partisipasi juga dapat dilihat dari kehadiran dalam rapat anggota. Berikut ini data kehadiran RAT Tahun Buku 2019 ke XXVII KUD Kusuma Bakti Tanggal 08 Juli Tahun 2020.

Jumlah kehadiran dalam RAT dalam tahun 2020, terdapat 778 anggota, ada sekitar 517 yang hadir. Dalam KUD Kusuma Bakti ini undangan yang disebar hanya sedikit anggota yang dapat hadir untuk memenuhi undangan RAT tersebut. Sebanyak 261 anggota lainnya tidak ikut berpartisipasi, sehingga indikasi bahwa partisipasi anggota di KUD Kusuma Bakti tergolong rendah. Selain itu, berdasarkan hasil observasi juga terlihat rendahnya partisipasi anggota dalam pembayaran uang simpanan sukarela di KUD, kurangnya partisipasi anggota dalam mengemukakan pendapat atau ide yang dimilikinya serta memberikan saran terkait masalah yang terjadi di koperasi tersebut dan partisipasi anggota dan untuk berbelanja di Waserda juga terlihat sangat rendah, kebanyakan anggota memilih untuk berbelanja di tempat yang lain sehingga Waserda menjadi kalah saing dengan usaha-usaha yang ada di lingkungan sekitarnya.

Pelayanan yang berkualitas artinya pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan anggota. Pelayanan yang diberikan koperasi dirasa masih belum maksimal. Pelayanan yang seperti ini mendorong lemahnya partisipasi anggota KUD Kusuma Bakti. Untuk meningkatkan pelayanan koperasi dibutuhkan peningkatan pelayanan yang memadai, diantaranya peningkatan pelayanan di bidang SDM (pengurus) dan modal untuk pinjaman anggota. Sistem pelayanan KUD Kusuma Bakti di bidang kepengurusan dan juga modal yang masih kurang untuk anggota yang ingin meminjam dana tersebut.

Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat menarik simpati pelanggan dan juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah para anggotanya. Kepuasan inilah yang menjadi dasar terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia. Dengan adanya kualitas pelayanan yang optimal, dapat menarik pelanggan yang loyal

serta partisipasi aktif dari anggota maka diharapkan dapat meningkatkan pertumbuhan Sisa Hasil Usaha (SHU) anggota koperasi. Bila koperasi mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota yang lebih besar dari pada pesaingnya, maka tingkat partisipasi anggota terhadap koperasinya akan meningkat.

Untuk meningkatkan pelayanan, koperasi memerlukan informasi-informasi yang datang terutama dari anggota koperasi. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan partisipasi anggotanya untuk mengembangkan koperasinya. Pemberian kualitas pelayanan yang baik dari pengurus kepada anggota agar semakin banyak anggota yang memanfaatkan pelayanan koperasi, tetapi juga dibutuhkan partisipasi aktif dari para anggota sehingga hal ini dapat menopang sekalipun sebagai langkah pasti untuk meningkatkan usaha dari koperasi. 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.

Berdasarkan penelitian terdahulu menurut Aprilia Widyastuti (2018) ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi artinya jika kualitas pelayanan meningkat maka partisipasi anggota akan meningkat, begitu pula sebaliknya. Hal yang sama juga dikatakan oleh Amelia Feronica (2017) terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi pada koperasi Abdi Praja Kecamatan Mestong Muaro Jambi, sebesar 3,751 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka hal ini dapat dikatakan bahwa meningkatnya partisipasi anggota koperasi disebabkan oleh tingginya kualitas pelayanan yang diberikan.

Koperasi Unit Desa Kusuma Bakti merupakan koperasi yang relatif cukup besar dengan jumlah anggota pada tahun 2020 sebanyak 778 orang yang tergabung dalam 33 kelompok tani. KUD Kusuma Bakti yang berdomisili dalam wilayah hukum Kabupaten Kampar yang memiliki Badan Hukum pada tanggal 2 Oktober 1991 No.1590/BH/VIII/1991 dan pada tahun 2000 telah diadakan perubahan anggaran dasar dan badan hukum dengan No.257/BH/PAD/KDK/4/I/III/2000. Koperasi ini berusaha mengutamakan kualitas pelayanannya kepada anggota, sehingga mengharapkan agar kualitas yang baik akan mendorong anggota untuk berpartisipasi pada kegiatan koperasi tersebut. Untuk itu perlu adanya peningkatan secara terus-menerus dalam pengembangan koperasi terutama dalam hal kualitas pelayanan di KUD Kusuma Bakti.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Unit Desa (KUD) Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Unit Desa (KUD) Kusuma Bakti yang terletak di Jalan Poros Desa Sialang Kubang Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar. Populasi dalam penelitian adalah seluruh anggota KUD Kusuma Bakti yaitu 778 anggota dengan sampel yang diambil sebanyak 89 anggota. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Random Sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu..

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner kemudian hasilnya diukur dengan skala likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis

regresi linear sederhana yang sebelumnya dilakukan uji klasik yang terdiri dari uji normalitas dan uji linearitas. Data yang diperoleh diolah menggunakan SPSS 26.

HASIL PENELITIAN

Hasil Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengukur apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen keduanya mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Hasil uji normalitas dengan uji statistik *one sample kolmogorov-smirnov*. Besarnya nilai *kolmogorov-smirnov* adalah sebesar 0,092 dengan nilai signifikan sebesar 0,061. Residual data berdistribusi normal jika signifikansi $> \alpha = 0,05$, dari pengujian yang dilakukan dapat dilihat bahwa untuk signifikansinya adalah 0,200 lebih besar dari $\alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan residual data penelitian ini berdistribusi normal.

Hasil Uji Linearitas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan 2 variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Diperoleh nilai signifikansi *Deviation from Linearity* sebesar $0,017 > 0,05$. Berdasarkan data tersebut diketahui nilai signifikansi di atas 5% (0,05). Dapat diartikan bahwa variabel independen (Partisipasi) dengan variabel dependen (kualitas pelayanan) memenuhi asumsi linearitas atau mempunyai hubungan yang linear.

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana ini di gunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap partisipasi anggota (Y). Dengan persamaan regresi yaitu $Y=a+bX$.

$$Y= 1870.355 + 0.284$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai Konstanta sebesar 1870.355 artinya menyatakan bahwa jika variabel independen tetap maka partisipasi anggota (Y) adalah sebesar 1870.355.
- 2) Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 0,284 artinya jika variabel kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1 maka variabel partisipasi anggota (Y) akan meningkat dan sebaliknya. Koefisien bernilai positif artinya terdapatnya hubungan positif anatar variabel kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota. Semakin banyak nya kualitas pelayanan maka akan semakin baik tingkat partisipasi anggota.

Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Berdasarkan hasil uji koefisien yang telah dilakukan, besarnya nilai *R square* dalam model regresi diperoleh sebesar 0,628. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini dapat menerangkan variasi dari partisipasi anggota 62,8%, sedangkan sisanya sebesar 37,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Koperasi Unit Desa (KUD) Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada KUD dalam kategori baik hal ini dibuktikan dengan indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini berada dalam kategori cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan indikator : kecepatan pelayanan karyawan koperasi pada anggota koperasi dinilai baik sebesar 61.8%, ketepatan karyawan koperasi dalam proses pelayanan mendapat respon baik sebesar 49.4%, karyawan memiliki kemampuan berkomunikasi dengan cukup baik sebesar 67.4%, karyawan koperasi cepat tanggap terhadap pelayanan koperasi dan kebutuhan anggota sebesar 44.9% , karyawan bersedia dalam menangani keluhan para anggota dengan baik sebesar 52.8%, serta karyawan memiliki ilmu pengetahuan yang baik dalam melayani para anggota sebesar 41.6%. Namun hal tersebut masih harus ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan kepada anggota menjadi meningkat guna menunjang keberhasilan koperasi.

Partisipasi Anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa partisipasi anggota KUD Kusuma Bakti dapat dikategorikan baik. Namun ada salah satu indikator yang harus ditingkatkan yaitu kehadiran mengikuti RAT yang masih dikategori jarang (44,9%), maka dapat disimpulkan bahwa anggota koperasi masih kurang aktif dalam mengikuti RAT. Namun indikator yang lainnya masuk dalam kategori baik. Hal tersebut harus menjadi perhatian pengurus koperasi untuk mengajak para anggota mengikuti RAT, sehingga dapat meningkatkan partisipasi anggota dalam berbagai kegiatan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Unit Desa (KUD) kusuma Bakti Desa Sialang Kubang Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar

Berdasarkan hasil analisis data hubungan antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 lebih rendah dari $\alpha=0,05$ dan memiliki nilai koefisien sebesar 0,792, artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap partisipasi anggota.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan koperasi baik maka akan meningkatkan partisipasi anggota koperasi, namun sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan koperasi tidak baik maka partisipasi anggota koperasi akan semakin rendah.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ernita (2019) bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pengurus koperasi berpengaruh terhadap tingkat partisipasi anggota pada Koperasi Serba Usaha Mandiri Kelurahan Pujidadi Binjai Selatan Kota Madya Binjai.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan Koperasi Unit Desa (KUD) kusuma Bakti Desa Sialang Kubang Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar berada dalam kategori baik. Hal tersebut dibuktikan dengan beberapa indikator kualitas pelayanan sebagai berikut : indikator keandalan berada pada kategori baik sebesar 43.8%, indikator daya tanggap berada pada kategori cukup baik sebesar 47.9, indikator jaminan berada pada kategori baik sebesar 40.4%, indikator empati berada pada kategori cukup baik sebesar 51%, dan indikator bentuk fisik berada pada kategori cukup baik sebesar 60%. Namun ada beberapa indikator yang harus ditingkatkan guna memperbaiki kualitas pelayanan terhadap anggota koperasi, sehingga kualitas pelayanan koperasi akan semakin baik dan meningkat.
2. Partisipasi anggota Koperasi Unit Desa (KUD) kusuma Bakti Desa Sialang Kubang Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar berada dalam kategori cukup baik. Namun ada beberapa kendala yang dihadapi pengurus dalam meningkatkan partisipasi anggota antara lain minimnya anggota membayar simpanan sukarela, tingkat pendidikan anggota rendah, dan keberadaan usaha swasta disekitar koperasi juga menjadi kendala sekaligus tantangan tersendiri bagi koperasi untuk bersaing.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota Koperasi Unit Desa (KUD) kusuma Bakti Desa Sialang Kubang Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar. Maka semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat partisipasi anggota koperasi.

Rekomendasi

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, ada beberapa kualitas pelayanan Koperasi Unit Desa (KUD) Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar harus ditingkatkan yaitu ketepatan dan kesigapan dalam memberikan pelayanan, kesopanan dan keramah-tamahan dalam pelayanan, serta meningkatkan cara berkomunikasi yang baik. Sehingga akan berdampak baik terhadap kualitas pelayanan dan mampu meningkatkan partisipasi anggota koperasi.
2. Untuk meningkatkan partisipasi anggota koperasi ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu:
 - a. Pengurus perlu memotivasi anggota untuk meningkatkan partisipasinya dalam menyimpan dana simpanan sukarela, karena dana yang berasal dari anggota sangat dibutuhkan guna mendukung kemampuan permodalan koperasi.
 - b. Pentingnya diadakan pendidikan dan pelatihan kepada anggota untuk meningkatkan pengetahuan anggota terhadap koperasi serta segala peraturan yang ada didalamnya. Kemudian kemampuan berbicara didepan publik menjadi salah satu hal terpenting yang harus dimiliki anggota.
 - c. Kesiapan anggota dalam mengatasi masalah dan memberikan solusi terbaik untuk koperasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia Feronica. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Abdi Praja Kecamatan Mestong Muaro Jambi. Univeristas Jambi
- Atep Adya. 2010. *Manajemen Koperasi Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Dunia Pustaka Jaya.
- Aprilia Widyasti. 2010. Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisiapsi Anggota Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera, Kelurahan Cipinang, Jakarta Timur. Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Vol. 1, No.1, ISSN: 2302-2663. Universitas Negeri Jakarta.
- Alfred Hanel. 2011. *Prosedur penelitian*. Jakarta: Reinika Cipta.
- Dhanie Istiani Aromatika, 2011. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Pada KUD Makmur Jaya Kecamatan Jekulo Kudus. *Journal Ekonomi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta

- Firda Rini. 2012. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Offset, Jakarta
- Goesron. 2012. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Reineka Cipta
- Hendar dan Kusnadi. 2012. *Ekonomi Koperasi untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: LPFE-UI.
- Hardiyansyah. 2012. *Manajemen Koperasi Teori dan Praktek*. Jakarta:Pustaka Jaya.
- Hander & Kusnadi. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Gramedia
- Kotller & Keller. 2015. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Offset, Jakarta
- Liberson Sinaga, Eri Sayamar, Cepriadi. 2016. Tingkat Partisipasi Anggota Pada Koperasi Unit Desa (KUD) Kusuma Bakti Desa Sialang Kubang Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar. *Jom Faperta* Vol. 6, Universitas Riau.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen pemasaran jasa*, Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat.
- Mahri, Jajang W. 2010. Pelayanan dan Manfaat Koperasi, Serta Pengaruhnya Terhadap Partisipasi Anggota.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Novianita, Syamsu Hadi. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian, Kualitas Pelayanan Dan Partisipasi Anggota Terhadap Perolehan Sisa Hasil Usaha (SHU) Anggota KUD Banyumanik Kota Semarang. *Economic Education Analysis Journal* Vol. 6, No. 2, ISSN: 2252-6544. Universitas Negeri Semarang.
- Parasuraman. 2012. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Reni Nurapani. 2012. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Ropke, Jochen. 2013. *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudiardhita. 2013. *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&T*. Bandung: Alfabeta.

- Simamora. 2015. *Metode penelitian pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Eidos.
- Sundari Ningrum. 2015. *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&T*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fendy dan Gregorius chandara. 2016. *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta.
- Tatik. 2016. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.