

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON THE SATISFACTIONS
MEMBERS OF COOPERATIVE OFFICER REPUBLIC INDONESIA
(KPRI) UNIVERSITY OF RIAU***

Dian Gusriani¹), Makhdalena ²), RM Riadi³)

Email: diangusriani9@gmail.com¹), gelatik14@yahoo.co.id², rmriadi75@gmail.com³

Phone Number : 0823 8674 6064

*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 the satisfaction of cooperative members at the Indonesian Employee Cooperative (KPRI) University of Riau. The population in this study were all members of the Republic of Indonesia Employee Cooperative (KPRI) University of Riau totaling 854 members. Sampling in this study used the Slovin formula, based on calculations using the Slovin formula, with an error rate of 10%, 90 samples were obtained. Data collection techniques in this study using a questionnaire (questionnaire). The data analysis technique used is Descriptive Analysis, Classical Assumption Test and Hypothesis Testing. The results showed that service quality had a positive and significant influence on the satisfaction of members of the Indonesian Civil Servant Cooperative (KPRI) University of Riau.*

Key Words: *Service Quality, Member Satisfaction*

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KPRI) UNIVERSITAS RIAU

Dian Gusriani¹), Makhdalena²), RM Riadi³)

Email: diangusriani9@gmail.com¹), gelatik14@yahoo.co.id², rmriadi75@gmail.com³

No.Hp: 0823 8674 6064

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 pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau berjumlah 854 anggota. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin, dengan tingkat kesalahan 10 % maka diperoleh sampel sebanyak 90 sampel. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket (kuisisioner). Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota

PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2012 Tentang Perkoperasian menyatakan bahwa pembangunan perekonomian nasional bertujuan untuk mewujudkan kedaulatan politik dan ekonorni 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.

Koperasi perlu memiliki 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.

Kepuasan anggota merupakan hal 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. Kepuasan anggota dapat diukur berdasarkan ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab dan kelengkapan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota adalah kualitas pelayanan. Menurut Rosmiati (2018) kepuasan anggota tercipta dari harapan anggota yang terpenuhi, jika pelayanan yang diberikan kurang memadai maka anggota tidak akan puas dengan apa yang diberikan oleh koperasi. Koperasi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan anggota koperasi harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja pengurus koperasi dan didukung oleh anggota dan pimpinan lembaga dimana koperasi itu ada. Untuk itu, kepuasan anggota koperasi perlu ditingkatkan salah satu caranya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggotanya, sehingga anggota merasa nyaman dan senang dalam melakukan kegiatan perkoperasian tersebut.

Berdasarkan hasil pra-survei dengan ketua Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau, terjadi penurunan jumlah anggota pada tahun 2019. Pada tahun 2018 anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau berjumlah 1123 anggota. Sedangkan pada tahun 2019 berjumlah 854. Berkurangnya jumlah anggota koperasi merupakan salah satu akibat dari ketidakpuasan yang dirasakan oleh anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau. Penurunan jumlah anggota disebabkan oleh kelengkapan fasilitas yang kurang lengkap, kemudahan dan kenyamanan pelayanan yang didapat anggota masih belum mamapu memenuhi harapan anggota koperasi. Hal ini yang menjadi penyebab ketidakpuasan anggota koperasi dan mengakibatkan berkurangnya jumlah anggota pada tahun 2019.

Semakin ketat persaingan karena banyaknya koperasi yang terlihat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan anggota menyebabkan suatu organisasi atau koperasi harus menempatkan orientasi kepada kepuasan anggota sebagai tujuan utama karena dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh koperasi pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh anggota mengenai kepuasan yang dirasakan.

Oleh karena itu koperasi sebagai badan usaha juga harus memperhatikan kepuasan anggotanya 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 anggota. 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.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau berjumlah 854 anggota. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin, dengan tingkat kesalahan 10 % maka diperoleh sampel sebanyak 90 sampel. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket (kuisisioner). Angket (kuisisioner) berisi pertanyaan atau pernyataan mengenai kualitas pelayanan dan data mengenai kepuasan anggota dibagikan kepada anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis.

HASIL PENELITIAN

Analisis Deskriptif

Kualitas Pelayanan

Data kualitas pelayanan yang dikumpulkan dari 90 responden. Berikut pemaparan hasil jawaban responden:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau

Interval	F	Persentase (%)	Keterangan
32-36	18	20	Sangat Baik
27-31	26	28,90	Baik
22-26	34	37,77	Kurang Baik
17-21	12	13,33	Tidak Baik
Jumlah	90	100	

Sumber : data olahan 2021,

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau berada pada kategori Kurang baik yaitu sebanyak 37,77 % . Hal ini dikarenakan rata-rata total nilai dari jawaban responden terdapat pada rentan total nilai 22 sampai 26 dengan total nilai 100.

Kepuasan Anggota

Data kepuasan anggota yang dikumpulkan dari 90 responden. Berikut pemaparan hasil jawaban responden:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau

Interval	F	Persentase (%)	Keterangan
47-56	1	1,11	Sangat Memuaskan
37-46	0	0	Memuaskan
27-36	85	94,45	Kurang Memuaskan
17-26	4	4,44	Tidak Memuaskan
Jumlah	90	100	

Sumber : data olahan, 2021

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau berada pada kategori kurang memuaskan yaitu sebanyak 94,45%. Hal ini dikarenakan rata-rata total nilai dari jawaban responden terdapat pada rentan total nilai 27 sampai 36 dengan total nilai 100.

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.77031140
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.078
	Negative	-.089
Test Statistic		.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.073 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: data olahan, 2021

Berdasarkan Tabel 3 bagian metode kolmogorov- Smirnov terlihat bahwa nilai signifikansi $0,073 > 0,05$. Artinya nilai signifikansi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota lebih besar dari $0,05$ dan berdistribusi normal.

Uji Linearitas

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Linieritas
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN * KUALITAS	Between Groups	(Combined) Linearity	862.264	55	15.678	.882	.666
		Deviation from Linearity	201.224	1	201.224	11.325	.002
			661.041	54	12.241	.689	.891
	Within Groups		604.116	34	17.768		
	Total		1466.381	89			

Sumber: data olahan, 2021

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui pada tabel anova bahwa signifikansi dari *Deviation from Linearity* adalah $0,891$ artinya, nilai ini lebih besar dari pada $0,05$ ($0,891 > 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Anggota adalah signifikan linier.

Uji Hipotesis

Uji t

Hasil uji t dapat dilihat pada Tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.779	2.182		10.895	.000
	KUALITAS	.306	.082	.370	3.741	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: data olahan, 2021

Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa nilai signifikansi uji t untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah sebesar $0,000$. Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$,

maka sesuai dengan pengambilan keputusan dalam uji t dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota (Y).

Analisis Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan Tabel 5 maka dapat diketahui bahwa persamaan Regresi Linier Sederhana adalah :

$$Y=23,779+0,306X$$

Adapun arti dari persamaan regresi linier sederhana diatas adalah sebagai berikut :

- Nilai konstan(a) sebesar 23,779. Pada persamaan $Y = 23,779+0,306X$ menunjukkan bahwa apabila nilai variabel kualitas pelayanan (X) di asumsikan nol (0) maka variabel kepuasan anggota (Y) adalah sebesar 23,779.
- Nilai koefisien regresi variabel (X) kualitas pelayanan sebesar 0,306. Menunjukkan bahwa nilai variabel (X) kualitas pelayanan meningkat satu (1) satuan, maka nilai variabel (Y) kepuasan anggota akan meningkat sebesar 0,306 dan sebaliknya. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin baik kepuasan anggota.

Koefisien Determinasi

Hasil Koefisien Determinasi dapat dilihat pada Tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.370 ^a	.137	.127	3.79167

a. Predictors: (Constant), KUALITAS

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: data olahan, 2021

Berdasarkan Tabel 6 diperoleh nilai R Square sebesar 0,137 atau 13,7%. Artinya bahwa persentase pengaruh yang diberikan oleh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan anggota) sebesar 13,7% sedangkan sisanya 86,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti kepercayaan, motivasi anggota dan citra koperasi (Daud Pamura, 2018).

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau.

Kualitas pelayanan adalah persepsi anggota atau pelanggan atas layanan yang dibagikan oleh pengurus koperasi. Adapun indikator kualitas pelayanan adalah berwujud, keandalan, empati, ketanggapan dan jaminan. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu harapan dan kinerja yang dirasakan karyawan (Donny Syahbana, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang menggunakan angket atau kuesioner dengan 10 pertanyaan mengenai kualitas pelayanan, 34 responden menjawab kurang baik dengan persentase 37,77 %. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau harus di tingkatkan lagi supaya para anggota merasa nyaman di koperasi. Kualitas pelayanan di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau masih tergolong tidak memuaskan, dikarenakan pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan anggota seperti dari daya tanggap koperasi terhadap anggota, jaminan koperasi terhadap anggota dan empati pengurus koperasi terhadap anggota. Jadi dapat disimpulkan bahwa apabila pelayanan yang diterima disesuaikan dengan yang diharapkan oleh anggota, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan anggota, maka kualitasnya dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pemilik koperasi dalam memenuhi harapan anggota secara konsisten.

Kepuasan Anggota di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang menggunakan angket atau kuesioner dengan 10 pertanyaan mengenai kepuasan anggota, 85 responden menjawab kurang memuaskan dengan persentase 94,45 %. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau harus ditingkatkan lagi dengan salah satu cara meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau.

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 koefisiensi determinasi sebesar 13,7% pengaruh

yang diberikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota sedangkan sisanya sebesar 86,3% di pengaruhi oleh variabel lain yang termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota seperti kepercayaan, motivasi anggota dan citra koperasi (Daud Pamura, 2018). Hal ini sejalan dengan penelitian Erni Dharmawati (2018) menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya. Pada penelitian Donny Syahbana (2016) menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik terhadap kepuasan sedangkan secara parsial daya tanggap dan empati yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Hal ini sama dengan penelitian Bambang Budiantono (2014) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan keunggulan produk secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Korz dan Clow dalam Arlin sandi (2017) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota adalah jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan. Jadi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan atau anggota dipengaruhi oleh apa yang diinginkan oleh pelanggan sudah sesuai dengan keinginan pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan koperasi.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau, dalam memberikan kualitas pelayanan di kategorikan kurang baik. Jadi alangkah baiknya lagi kualitas pelayanan ditingkatkan lagi sehingga para anggota koperasi merasa senang berada di koperasi Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau.
2. Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau dalam memberikan upaya kepuasan kepada anggotanya di kategorikan kurang memuaskan.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, penulis merekomendasikan:

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau harus ditingkatkan lagi, terutama dalam hal: keandalan (kemampuan karyawan untuk memberi pelayanan kepada anggota), empati (kemampuan karyawan memberikan perhatian untuk memahami keinginan dan kebutuhan anggota) dan ketanggapan (kemampuan karyawan untuk membantu anggota secara cepat dan tepat serta penyampaian informasi yang jelas) sehingga para anggota merasa nyaman berada di koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau.

2. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa kepuasan para anggota masih kurang memuaskan terutama dalam hal tanggung jawab seperti penanganan keluhan anggota, kepuasan anggota bisa di tingkatkan lagi dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang baik, dengan hal tersebut tingkat kepuasan anggota akan membaik atau meningkat.
3. Untuk meningkatkan kepuasan anggota perlu meningkatkan indikator kualitas pelayanan.
4. Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau harus giat untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar anggota merasa nyaman dan puas, sehingga orang lain ingin menjadi anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau.
5. Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau 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

- Bambang Budiantono. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Yang Ditawarkan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan Widyagama Malang. *Jurnal JIBEKA* 8(1): 15-20. STIE ASIA. Malang.
- Daud Pamura. 2018. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (studi Kasus Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Sumatera Utara). *Jurnal Ekonomi*. Fakultas Pertanian Universitas Medan Area Medan.
- Donny Syahbana. 2016. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem. *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi* 5(3): 198-204. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Erni Dharmawati dan Sri Abidah Suryaningsih. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam* 1(2): 45-54. Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Nida Ul Farida. 2015. Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) APIKRI. *Skripsi*: 27-28. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Rosmiati. 2018. Hubungan Persepsi Anggota Tentang Kinerja Dan Kompetensi Pengurus Dengan Kepuasan Anggota Koperasi Pada KUD Sumber Makmur Kecamatan Sungai Bahar Kabupaten Muaro Jambi. *Journal of Economic and Management Sciences* 1(1): 40-46. FKIP Universitas Jambi. Jambi.