

# ANALYSIS OF QUALITY OF SERVICE AND PARTICIPATION OF WOMEN MEMBERS OF COOPERATION IN COOPERATION NURUL AMAL CITY PEKANBARU

Doni Asria<sup>1</sup>, Syakdanur<sup>2</sup>, Hendripides<sup>3</sup>

Email : doniasria@yahoo.com, ur\_pekonfkip@yahoo.com, hendripides@yahoo.com

No. Hp : 082169983179

**Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Riau**

**Abstract:** Cooperative task is none other than the body tasked to provide services (service) to its members as cheaply as possible, as smoothly as possible and as best as possible, and able to provide a quality service to the needs of its members. Members have a very important role in the cooperative, since cooperatives can only live, grow and develop if it gets the support of its members, namely those who are aware of the membership, to know their rights and obligations and is able and willing to follow the rules of the game in a cooperative organization.

This study aimed to determine the quality of service and level of member participation as owners and customers on Women's Cooperative Nurul Amal Pekanbaru. The study began with prariset in March 2015.

The population in this study are members of the cooperative who has been a member of the cooperative for 5 years amounted to 130 people using purposive sampling techniques, the samples obtained as many as 56 people. The data collection technique used was a questionnaire, then the data is analyzed.

The results showed that the five dimensions of quality of service cooperatives showed that overall has a good quality. While the results of the study included the participation of members of the cooperative being.

Based on the results of this study concluded that service quality Nurul Amal Women's Cooperative Pekanbaru City are in good category and the participation of members of Nurul Amal Women's Cooperative Pekanbaru in middle category. To improve the quality of service of the cooperative board is expected to consider the condition of the building cooperative and look for employees to schedule a cooperative operations run as specified. Furthermore, to increase the participation of members, administrators need to increase knowledge of the cooperative and the need for traction in following the annual meeting of members. Besides the need for traction in Waserda cooperative shop.

**Keywords:** Services Quality, Members Participation

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI PADA KOPERASI WANITA NURUL AMAL KOTA PEKANBARU

Doni Asria<sup>1</sup>, Syakdanur<sup>2</sup>, Hendripides<sup>3</sup>

Email : doniasria@yahoo.com, ur\_pekonfkip@yahoo.com, hendripides@yahoo.com

No. Hp : 082169983179

**Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Riau**

**Abstrak:** Tugas koperasi tidak lain dari badan yang bertugas untuk memberikan pelayanan (*service*) kepada anggota-anggotanya semurah mungkin, selancar mungkin dan sebaik mungkin, serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap kebutuhan para anggotanya. Anggota mempunyai peran yang sangat penting dalam koperasi, karena koperasi hanya bisa hidup, tumbuh dan berkembang apabila mendapatkan dukungan dari para anggotanya, yaitu orang-orang yang sadar akan keanggotaannya, mengetahui hak dan kewajibannya serta mampu dan bersedia mengikuti aturan permainan dalam organisasi koperasi.

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui kualitas pelayanan dan tingkat partisipasi anggota sebagai pemilik dan pelanggan pada Koperasi Wanita Nurul Amal Kota Pekanbaru. Penelitian ini dimulai dengan prariset pada bulan Maret 2015.

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota koperasi yang telah menjadi anggota koperasi selama 5 tahun yang berjumlah 130 orang dengan menggunakan teknik *pursosive sampling*, maka sampel yang diperoleh sebanyak 56 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, selanjutnya data dianalisis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan koperasi menunjukkan bahwa secara keseluruhan memiliki kualitas yang baik. Sedangkan hasil penelitian partisipasi anggota koperasi termasuk sedang .

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Koperasi Wanita Nurul Amal Kota Pekanbaru berada pada kategori baik dan partisipasi anggota Koperasi Wanita Nurul Amal Kota Pekanbaru berada pada kategori sedang. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka pengurus koperasi diharapkan memperhatikan kondisi bangunan koperasi dan mencari karyawan agar jadwal operasional koperasi berjalan sesuai yang ditetapkan. Selanjutnya untuk meningkatkan partisipasi anggota, maka pengurus perlu menambah pengetahuan anggota koperasi dan perlu adanya daya tarik dalam mengikuti rapat anggota tahunan. Selain itu perlu adanya daya tarik dalam berbelanja waserda koperasi.

**Kata kunci :** *kualitas pelayanan, partisipasi anggota*

## PENDAHULUAN

Tugas koperasi tidak lain dari badan yang bertugas untuk memberikan pelayanan (*service*) kepada anggota-anggotanya semurah mungkin, selancar mungkin dan sebaik mungkin, serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap kebutuhan para anggotanya.

Masalah pelayanan termasuk salah satu faktor yang harus selalu ditingkatkan. Banyak koperasi menjadi maju pesat karena mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi anggotanya dan sebaliknya menjadi kurang maju bahkan mati dikarenakan pemberian pelayanan yang kurang memuaskan bagi anggotanya.

Kualitas pelayanan merupakan proses yang secara konsisten meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, pelanggan internal dan pelanggan eksternal, dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa (Haynes dan Du Vall dalam D.Wahyuni Ariani, 2009).

Menurut Zeithaml et al (dalam Fajar Laksana, 2008) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai *“the extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions”*. Dari pernyataan tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Anggota mempunyai peran yang sangat penting dalam koperasi, karena koperasi hanya bisa hidup, tumbuh dan berkembang apabila mendapatkan dukungan dari para anggotanya, yaitu orang-orang yang sadar akan keanggotaannya, mengetahui hak dan kewajibannya serta mampu dan bersedia mengikuti aturan permainan dalam organisasi koperasi. Selain itu koperasi merupakan badan usaha (perusahaan) yang pemilik dan pelanggannya adalah sama, dan dikatakan pula bahwa sukses tidaknya, berkembang tidaknya, bermanfaat tidaknya dan maju mundurnya suatu koperasi akan sangat tergantung sekali pada peran partisipasi aktif anggotanya.

Menurut Pandji Anoraga dan Ninik Widiyanti (2003) partisipasi anggota diukur dari kesediaan anggota diukur dari kesediaan anggota itu untuk memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaannya secara bertanggung jawab. Apabila anggota telah mampu memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaannya maka dapat dikatakan bahwa partisipasi anggota dalam koperasi tersebut telah baik.

Koperasi Wanita Nurul Amal Pekanbaru bergerak dibidang simpan pinjam dan wadana mempunyai badan hukum No. 307/BH/DISKOP dan UKM/3/VIII/2002. Berdasarkan penuturan dari salah seorang pengurus koperasi mengatakan bahwa permasalahan yang sering terjadi di koperasi adalah anggota kurang menyadari akan pentingnya berkoperasi. Hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan anggota dalam berkoperasi. Selain itu dalam pelaksanaan koperasinya belum dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga prosesnya koperasi tidak seperti yang diharapkan. Hal tersebut ditandai dengan kurangnya partisipasi anggota hadir dalam rapat anggota tahunan. Oleh sebab itu setiap koperasi yang ingin berkembang dengan baik diperlukan pengetahuan anggota dalam berkoperasi sehingga diharapkan akan terjadi peningkatan partisipasi baik dalam organisasi maupun meningkatkan usaha koperasi menjadi lebih baik.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat tabel kehadiran anggota dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT) dibawah ini :

**Tabel 1 Jumlah Anggota Yang Tidak Hadir Dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT) Koperasi Wanita Nurul Amal KotaPekanbaru Tahun 2010-2014 (dalam persen)**

| Tahun Buku | Jumlah Anggota | Jumlah Anggota Yang Hadir | Jumlah Anggota Yang Tidak Hadir | Persentase |
|------------|----------------|---------------------------|---------------------------------|------------|
| 2010       | 187            | 123                       | 54                              | 28,87 %    |
| 2011       | 193            | 113                       | 80                              | 41,45 %    |
| 2012       | 203            | 116                       | 87                              | 42,80 %    |
| 2013       | 215            | 125                       | 90                              | 41,86 %    |
| 2014       | 209            | 113                       | 96                              | 45,93 %    |

Sumber : Koperasi Wanita Nurul Amal, tahun 2010-2014

Dari Tabel 1.1 terlihat jumlah anggota yang hadir dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT) pada Koperasi Wanita Nurul Amal Pekanbaru. Pada tahun 2010 jumlah anggota 187 orang, yang tidak hadir dalam Rapat Anggota Tahunan berjumlah 54 orang dan persentasenya 28,87 %. Pada tahun 2011 jumlah anggota koperasi 193 orang, yang tidak hadir dalam Rapat Anggota Tahunan bertambah menjadi 80 orang dan persentasenya 41,45 %. Pada tahun 2012 jumlah anggota koperasi 203 orang, yang tidak hadir dalam Rapat Anggota Tahunan bertambah menjadi 87 orang dan persentasenya 42,80 %. Pada tahun 2013 jumlah anggota koperasi 215, yang tidak hadir dalam Rapat Anggota Tahunan bertambah menjadi 90 orang dan persentasenya 41,86 %. Pada tahun 2014 jumlah anggota koperasi 209 orang, yang tidak hadir dalam Rapat Anggota Tahunan bertambah menjadi 96 orang dan persentasenya 45,93%.

Begitu pula dengan kualitas pelayanan yang dirasa baik dan pelayanan maksimal terhadap anggota koperasi menurut penuturan salah seorang pengurus, namun tidak ada penilaian secara tertulis, sehingga sulit diketahui sejauh mana kualitas pelayanan koperasi secara objektif. Berdasarkan wawancara dari beberapa anggota koperasi mengatakan jam operasional koperasi belum sesuai dengan waktu yang ditetapkan yaitu pukul 13.00 sampai 20.00 WIB. Hal itu dikarenakan salah seorang pengurus sekaligus menjadi karyawan yang melayani anggota juga mempunyai kegiatan diluar koperasi.

Untuk itu diperlukan suatu alat pengukuran kualitas pelayanan koperasi tersebut, dimana terdapat indikator-indikator penilaian kualitas pelayanan yang sangat membantu dalam melakukan penilaian secara tertulis, agar dapat diperoleh data yang valid demi perkembangan koperasi. Menurut Parasuraman dkk dalam Fandy Tjiptono (2004) ada 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Berdasarkan uraian diatas memberikan indikasi bahwa kualitas pelayanan dan partisipasi anggota sangat besar dalam memajukan dan mencapai tujuan koperasi, oleh karena itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota Koperasi pada Koperasi Wanita Nurul Amal Kota Pekanbaru”**.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Koperasi Wanita Nurul Amal yang terletak di Jalan Cipta Karya Gg. Kuindra Pekanbaru. Penelitian dilakukan sejak bulan Maret – Agustus 2015. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Data yang terkumpul dianalisis dengan cara mendeskripsikan melalui tabel distribusi frekuensi tentang kualitas pelayanan dan partisipasi anggota koperasi pada Koperasi Nurul Amal Kota Pekanbaru.

Populasi adalah objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti (Riduwan, 2010).

Populasi dalam penelitian ini adalah semua anggota Koperasi Wanita Nurul Amal di Kota Pekanbaru dengan kriteria indikator populasinya telah menjadi anggota koperasi selama 5 tahun yang berjumlah 130 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *pursosive sampling* menggunakan rumus dari Taro Yamane (dalam Riduwan, 2010).

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel  
N = Jumlah Populasi  
d<sup>2</sup> = Presisi yang ditetapkan

Tingkat presisi yang ditetapkan sebesar 10%, maka sampel yang diperoleh adalah sebanyak 56 orang.

Teknik pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik kuesioner (angket) yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan kepada responden untuk dijawab dan teknik dokumentasi, yaitu mengumpulkan beberapa informasi dan data yang diperlukan dari dokumen-dokumen yang ada seperti jumlah anggota tiap tahunnya dan dokumen-dokumen lain.

Teknik analisis data dalam menganalisis kualitas pelayanan dan partisipasi anggota Koperasi Wanita Nurul Amal menggunakan skala likert (tingkat), keperluan analisis secara kuantitatif menjadikan peneliti memberi skor pada jawaban-jawaban responden. Data kemudian dianalisis dengan metode deskriptif kuantitatif yang artinya setelah data diperoleh, dikumpulkan dan dikelompokkan, selanjutnya data ditabulasi dan dianalisis.

Skor/angka-angka yang diperoleh akan diolah dengan menggunakan rumus perhitungan persentase sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Presentase  
F = Frekuensi  
N = Jumlah Responden  
100% = Ketetapan

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam sebuah organisasi masyarakat, kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam mencapai target yang ditentukan. Kepuasan konsumen atas pelayanan jasa yang mereka butuhkan akan membawa dampak baik bagi kelangsungan organisasi tersebut. Kesan baik yang ditimbulkan dalam pelayanan akan berdampak baik dengan bertambahnya konsumen yakni anggota koperasi yang menggunakan jasa badan usaha tersebut.

Sehubungan dengan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan koperasi pada Koperasi Wanita Nurul Amal Kota Pekanbaru dilakukan dengan cara membagikan angket kepada anggota yang telah menjadi anggota selama 5 tahun. Ada lima (5) dimensi bentuk kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan melalui kuesioner maka diperoleh data kualitas pelayanan koperasi sebagai berikut:

**Tabel 2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kualitas pelayanan  
Dilihat Dari Dimensi *Tangibles*, *Reability*, *Responsivennes*,  
*Assurance*, *Emphaty* pada Koperasi Wanita Nurul Amal**

| No     | Indikator                               | Kategori Penilaian |               |              |             |    | Skor | Jumlah      |
|--------|-----------------------------------------|--------------------|---------------|--------------|-------------|----|------|-------------|
|        |                                         | SB                 | B             | CB           | KB          | TB |      |             |
| 1      | <i>Tangibles</i><br>(Bukti Fisik)       | 42<br>18,75%       | 105<br>46,87% | 77<br>34,37% | 0           | 0  | 861  | 224<br>100% |
| 2      | <i>Reability</i><br>(Kehandalan)        | 42<br>18,75%       | 114<br>50,89% | 65<br>29,02  | 3<br>1,34%  | 0  | 870  | 224<br>100% |
| 3      | <i>Responsivennes</i><br>(Daya Tanggap) | 35<br>15,62%       | 111<br>49,55% | 72<br>32,14% | 6<br>2,68%  | 0  | 847  | 224<br>100% |
| 4      | <i>Assurance</i><br>(Jaminan)           | 52<br>23,21%       | 110<br>49,11% | 61<br>27,23% | 1<br>0,45%  | 0  | 885  | 224<br>100% |
| 5      | <i>Emphaty</i><br>(Empati)              | 33<br>14,73%       | 105<br>46,87% | 80<br>35,71% | 6<br>2,68%  | 0  | 839  | 224<br>100% |
| Jumlah |                                         | 204<br>18,21%      | 545<br>48,66% | 355<br>31,7% | 16<br>1,43% | 0  | 4302 | 1120 100%   |

Sumber: Data Olahan

Dari hasil penelitian kelima dimensi kualitas pelayanan koperasi menunjukkan bahwa secara keseluruhan memiliki kualitas yang baik yaitu total skor sebesar 4297 termasuk dalam kategori baik. Jadi dapat disimpulkan kualitas pelayanan Koperasi Wanita Nurul Amal termasuk baik. Berdasarkan hasil penelitian menganalisis kualitas pelayanan koperasi pada Koperasi Wanita Nurul Amal Kota Pekanbaru dari lima indikator yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsivennes* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) menunjukkan bahwa secara keseluruhan memiliki kualitas pelayanan yang baik dengan total skor sebesar 4297 termasuk dalam kategori baik. Walaupun pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) penilaian responden terhadap bangunan koperasi masih cukup baik.

Hal ini disebabkan bangunan koperasi masih kurang besar dikarenakan kantor koperasi berada dibelakang rumah salah seorang pengurus koperasi. Disamping itu, tidak tersedianya ruang tunggu pada koperasi disebabkan kantor koperasi juga difungsikan sebagai usaha WASERDA (Warung Serba Ada) koperasi, yang menyebabkan anggota terkadang bergantian duduk pada kursi yang disediakan.

Selain itu pada dimensi *reability* (kehandalan) penilaian responden terhadap ketepatan jadwal operasional masih cukup baik dikarenakan pengurus koperasi yang seharusnya membuka kantor koperasi pada jam operasionalnya harus menjalani kegiatannya sebagai tenaga pengajar disalah satu sekolah.

Penilaian partisipasi anggota koperasi pada Koperasi Wanita Nurul Amal Kota Pekanbaru dilakukan dengan cara membagikan angket kepada anggota yang telah menjadi anggota selama 5 tahun. Hasil penelitian mengenai partisipasi anggota koperasi pada Koperasi Wanita Nurul Amal Kota Pekanbaru diukur dari 2 bentuk partisipasi yaitu partisipasi kontributif (pemilik) dan partisipasi insentif (pelanggan). Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan melalui kuesioner maka diperoleh data partisipasi anggota sebagai berikut:

**Tabel 3 Rekapitulasi Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Nurul Amal**

| No     | Indikator               | Skor |
|--------|-------------------------|------|
| 1      | Partisipasi kontributif | 866  |
| 2      | Partisipasi insentif    | 437  |
| Jumlah |                         | 1303 |

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan hasil penelitian menganalisis partisipasi anggota koperasi pada Koperasi Wanita Nurul Amal Kota Pekanbaru dari 2 bentuk partisipasi yaitu partisipasi kontributif (pemilik) dan partisipasi insentif (pelanggan) secara keseluruhan memiliki partisipasi sedang dengan total skor sebesar 1303 termasuk dalam kategori sedang. Akan tetapi pada partisipasi kontributif yaitu partisipasi anggota dalam mengawasi kegiatan koperasi tergolong rendah dikarenakan anggota beranggapan bahwa kegiatan koperasi adalah tugas dan wewenang pengurus koperasi.

Sedangkan pada partisipasi insentif yaitu partisipasi dalam jumlah nominal pinjaman tergolong rendah dikarenakan anggota meminjam uang hanya untuk keperluan konsumtif atau keperluan rumah tangga, sehingga pinjaman yang dibutuhkan anggota hanya dalam jumlah kecil. Selain itu partisipasi anggota dalam berbelanja WASERDA koperasi juga tergolong rendah dikarenakan harga yang ditawarkan pada WASERDA koperasi tidak jauh berbeda dengan harga yang ditawarkan warung lainnya dan juga tidak adanya diskon atau potongan harga yang diberikan kepada anggota setiap berbelanja dikoperasi.

## **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Simpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Nurul Amal Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayananan pada Koperasi Wanita Nurul Amal secara keseluruhan memiliki kualitas pelayanan dalam kategori baik, jika dilihat dari skor 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles, reability, responsiveness, assurance, emphaty*. Walaupun pada koperasi tidak tersedia ruang tunggu dikarenakan kantor koperasi juga difungsikan sebagai usaha WASERDA (Warung Serba Ada) koperasi, yang menyebabkan anggota terkadang bergantian duduk pada kursi yang disediakan. Dan juga dalam pelaksanaan jadwal operasional kantor, Koperasi Wanita Nurul Amal terkadang beroperasi tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, dikarenakan pengurus yang sekaligus menjadi karyawan koperasi juga harus menjalani kegiatan lain menjadi tenaga pengajar disalah satu sekolah.
2. Partisipasi anggota Koperasi Wanita Nurul Amal secara keseluruhan memiliki partisipasi sedang, jika dilihat dari 2 bentuk partisipasi yaitu partisipasi kontributif dan partisipasi insentif. Dalam partisipasi kontributif (pemilik) anggota dalam mengawasi kegiatan usaha yang dilakukan koperasi masih tergolong rendah. Sementara partisipasi anggota dalam membayar simpanan sukarela, partisipasi dalam menghadiri rapat anggota tahunan, partisipasi dalam menghadiri rapat tepat waktu, partisipasi dalam memberikan saran atau pendapat tergolong sedang. Akan tetapi partisipasi anggota dalam membayar simpanan pokok dan simpanan wajib sudah tergolong tinggi. Sedangkan partisipasiinsentif (pelanggan) anggota koperasi dalam berbelanja WASERDA koperasidan jumlah nominal pinjaman oleh anggota di koperasi tergolong rendah. Sementara partisipasi anggota dalam meminjam uang koperasi tergolong sedang. Akan tetapi partisipasi anggota dalam mengembalikan pinjaman sudah tergolong tinggi.

## Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan adanya pemisahan kantor koperasi dengan usaha WASERDA koperasi dan penambahan ruang tunggu beserta kursi agar anggota koperasi nyaman datang kekantor kekoperasi.
2. Dalam memaksimalkan pelayanan koperasi, sebaiknya pengurus Koperasi Wanita Nurul Amal mencari karyawan, agar kantor koperasi dapat beroperasi sesuai dengan jadwal operasional yang sudah ditetapkan.
3. Dalam partisipasi anggota mengawasi kegiatan yang dilakukan koperasi, pengurus perlu menambah pengetahuan koperasi misalnya mengadakan pelatihan-pelatihan tentang perkoperasian. Selain itu perlu adanya daya tarik dalam mengikuti rapat anggota tahunan, misalnya pemberian hadiah bagi anggota yang berpartisipasi tinggi dalam koperasi.
4. Partisipasi anggota dalam meminjam uang perlu ditingkatkan, pengurus harus menambah pengetahuan anggota dalam mengembangkan pinjaman yang dilakukan dikoperasi. Selain itu perlu adanya daya tarik dalam berbelanja WASERDA koperasi, misalnya pemberian diskon atau potongan harga yang diberikan kepada anggota setiap berbelanja pada koperasi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arif Baharuddin. 2009. Pengaruh Pelatihan, Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi Pada Kantor PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jringen Malang). *Jurnal Profit Volume 6 No. 2*. Universitas Brawijaya Malang. Malang
- Dr. I Ketut R Sudiarditha dkk. 2013. Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pertisipasi Anggota Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera Kelurahan Cipinang, Jakarta Timur. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Vol. 1 No. 1. ISSN 2302-2663*. Jakarta
- D. Wahyu Ariani. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Eben Tua Pandapotan, 2013. Pengaruh Variabel Pendidikan, Upah, Masa Kerja dan Usia Terhadap Produktivitas Karyawan (Studi Kasus Pada PT Gandum Malang). *Jurnal Ekonomi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya. Malang.
- Fajar Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta
- Hendar. 2010. *Manajemen Perusahaan Koperasi*. Erlangga. Jakarta
- M. Hasan Laziefuna. 2009. Hubungan tentang Tatat Ruang Kerja Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Di Instnasi Pemerintahan Kota Kediri. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri (UIN). Malang
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Panji Anaroga dan Ninik Widiyanti. 2003. *Dinamika Koperasi*. Rineka Cipta. Jakarta
- Rambat Lipiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta
- Ratminto dan AS Winarsih. 2005. *Manajemen dan Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Riduwan. 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta. Bandung
- Jockhen Ropke, 2003. *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen*. Salemba Empat. Jakarta
- Tati Suhartati Joesron. 2005. *Manajemen Strategik Koperasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Yunita, 2013. Pengaruh Pinjaman Dana Usaha Ekonomi Desa (UED) Terhadap Tingkat Kesejahteraan Masyarakat Penerima Pinjaman di Desa Muara Musu Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. Skripsi tidak dipublikasikan. Pendidikan Ekonomi Universitas Riau, Pekanbaru.