

---

## Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan pada Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88

Yanta Sry Paerong<sup>1</sup>, Isak Pasulu<sup>2</sup>, Abedneigo C. Rambulangi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Kristen Indonesia Toraja

Email: [yantagerard11@gmail.com](mailto:yantagerard11@gmail.com)<sup>1</sup>

---

### Article History:

Received: 29 Agustus 2024

Revised: 17 September 2024

Accepted: 19 September 2024

**Keywords:** *Satisfaction Level, Members, Services*

**Abstract:** *This research aims to examine and evaluate the level of member satisfaction with services at the Bintang Muda 88 cooperative enterprises. The need for further development in member satisfaction towards services at Bintang Muda 88 cooperative enterprises serves as the basis for the author's research. This study utilized a quantitative descriptive research method. The research was conducted at Bintang Muda 88 Cooperative Enterprises located in the Se'pon sub-district, Lapandan Village, Makale District, Tana Toraja Regency, South Sulawesi Province. Data collection was carried out using a questionnaire method among members of Bintang Muda 88 Cooperative Enterprises who were applying for credit from January to May 2024 at the Makale branch office. The research findings indicate that based on the survey measurement results of member satisfaction with services at Bintang Muda 88 Cooperative Enterprises at the Makale branch office, the category is deemed good, with a weighted average score of 3.16 or IKM conversion of 78.20.*

---

### PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan dunia usaha yang membawa dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi termasuk yang bergerak dibidang jasa khususnya jasa koperasi maupun jasa-jasa lainnya. Usaha koperasi mengalami kemajuan yang sangat pesat, sehingga mengakibatkan pelayanan terhadap pengguna jasa dalam melakukan transaksi sangat menentukan kemajuan koperasi tersebut oleh karenanya koperasi harus mulai memikirkan konsep pengembangan strategisnya dalam merespon persaingan dan pasar yang berkembang dengan begitu cepat. Selain aspek kelembagaan, koperasi juga harus mampu memanfaatkan peluang usaha dengan sebaik mungkin yang didukung oleh sarana usaha yang memadai dan kuatnya permodalan serta mutu pelayanan. Koperasi sebagai unit usaha selayaknya memperhatikan kepuasan konsumen, dalam pelaksanaannya koperasi diharapkan tumbuh sebagai organisasi dan badan usaha yang berperan sesuai dengan UU Perkoperasian Nomor 25 Tahun 1992 serta diharapkan akan mampu berhasil memajukan unit usaha di dalamnya baik secara kualitas maupun kuantitas. Dengan tercapainya tujuan tersebut diharapkan koperasi akan memperoleh sisa hasil usaha (SHU) yang maksimal, sehingga koperasi memiliki dasar pendirian dan tujuan atas asas kesamaan cita-cita dan tujuan kesejahteraan bersama berdasarkan asas kekeluargaan dan gotong

royong.

Di dalam tujuan untuk mensejahterakan anggotanya, koperasi harus dapat memenuhi kebutuhan anggota melalui layanan. Pada koperasi sangatlah penting pelayanan yang diberikan terhadap anggota agar semakin meningkatkan jumlah nasabah serta mempertahankan nasabah yang ada. Oleh sebab itu koperasi selayaknya memperhatikan kepuasan anggotanya.

Kepuasan bagi anggota koperasi akan diperoleh dari kualitas pelayanan yang baik, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bergerak dibidang jasa. Kualitas layanan adalah elemen yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan jasa. Dikarenakan setiap anggota memiliki kepuasan yang berbeda-beda maka kepuasan anggota secara pribadi sangat sulit untuk dicapai. Kualitas pelayanan menjadi faktor keberhasilan suatu koperasi ditengah iklim persaingan yang semakin ketat. Oleh karenanya, Untuk mengurangi ketidakpuasan anggota, koperasi harus mencari strategi bagaimana cara koperasi memberikan pelayanan yang baik kepada anggota agar menjadi puas dengan kinerja pengurus dan karyawan Dengan adanya hal tersebut koperasi dituntut untuk dapat menciptakan dan memberikan sesuatu yang berbeda sehingga dapat memberikan kesan yang mendalam bagi anggotanya yaitu dengan memberikan kepuasan melalui kualitas jasa. Kepuasan anggota yang tinggi ditimbulkan oleh kualitas pelayanan yang maksimal dan jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk, maka harapan anggota tidak akan pernah tercapai dengan begitu anggota akan hilang satu demi satu.

Di provinsi Sulawesi Selatan, khususnya pada wilayah kabupaten Tana Toraja dan Toraja Utara ada beberapa koperasi yang didirikan, salah satunya adalah Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88. Berawal dari keprihatinan terhadap ekonomi rakyat yang pada waktu itu sebagian berekonomi rendah, maka seorang putra Toraja yang bernama Stefanus Pallunan, Amd, Tra, ANT-III, SE mencari upaya untuk membantu perekonomian masyarakat agar dapat keluar dari permasalahan, demikian pada tanggal 06 Desember 2016 KSU Bintang Muda 88 resmi didirikan di tongkonan Ne'Pasa' yang bertempat di Lembang Tumbang Datu Kecamatan Sangalla Utara. KSU Bintang Muda 88 memiliki beberapa kantor cabang diantaranya kantor pusat di Se'pon Makale, Karuaya, Sangalla, Rantetayo, dan di Morowali. Pada 19 februari 2022 KSU Bintang Muda 88 berhasil menjadi koperasi berskala nasional yang dinyatakan oleh Kementerian Koperasi. Produk-produk yang dimiliki oleh KSU Bintang Muda 88 diantaranya: Simpan Pinjam, Simpanan Pelajar, Simpanan Mahasiswa, Simpanan Berjangka, Tabungan JSBM, Tabungan DSBM, Simpanan Hasil Bumi, dan Pelayanan Jasa kepada anggota.

Tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88 sangatlah penting dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan dalam mempertahankan anggota, meningkatkan loyalitas anggota, menambah jumlah anggota serta menciptakan hubungan yang baik antara anggota dengan koperasi ditengah persaingan dunia koperasi yang semakin banyak bermunculan di wilayah Toraja.

Latar belakang yang dijelaskan diatas menarik minat peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88.

## **LANDASAN TEORI**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Kanedi, dkk (2017) Pelayanan adalah penyedia jasa yang diberikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, ketangkasan, interaksi, kemampuan dan kesopanan yang diperlihatkan dari sikap dan sifat

dalam memberikan pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan

Menurut Aprilla dan S. Amalia (2019), suatu kualitas pelayanan yang sempurna akan menimbulkan kepuasan terhadap pelanggannya, maka terbentuklah timbal balik yang positif antara perusahaan dan pelanggan.

Menurut Priharto (2020) kepuasan pelanggan adalah level kepuasan konsumen setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan menggunakan jenis penelitian dengan metode deskriptif kuantitatif, Metode penelitian kuantitatif, menurut Sugiyono (2019) yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dengan metode ini peneliti dapat menggambarkan sesuatu yang sebenarnya mengenai suatu variabel melalui deskripsi serta mengolah data yang didapat nantinya melalui kuisisioner yang bertujuan untuk mendapatkan data yang lebih mendalam dan mengandung makna.

Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono 2019). Populasi dalam penelitian ini mencakup anggota Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88 yang sedang dalam pengambilan kredit sejak Januari sampai Mei tahun 2024 yang ada di kantor cabang Makale yang berjumlah 227 anggota. Pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 menyebutkan bahwa responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 176 anggota Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88 yang sedang dalam pengambilan kredit yang ada di kantor cabang Makale. Pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada responden (anggota KSU Bintang Muda 88) dengan panduan kuisisioner maupun memberikan daftar pertanyaan yang akan diisi, dan data yang diperoleh dapat diolah dan memberikan informasi tertentu kepada peneliti.. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 hasil survei dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing indikator pelayanan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil kuesioner untuk hasil pengukuran survey kepuasan anggota terhadap pelayanan pada Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88 yang ada di kantor cabang Makale terhadap 9 unsur yang dikaji adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

**Table 1. Jawaban Skor Frekuensi**

Jawaban	Skor	Frekuensi	
		P	%
Tidak Sesuai	1	0	0%
Kurang Sesuai	2	6	3%
Sesuai	3	84	48%
Sangat Sesuai	4	86	49%
Jumlah		176	100%

Berdasarkan tabel diatas dari 176 responden anggota Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88 yang memberikan jawaban tidak sesuai tidak ada, kurang sesuai sebesar 3%, sesuai sebesar 48%, dan sangat sesuai sebesar 49%.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

**Table 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Jawaban	Skor	Frekuensi	
		P	%
Tidak Mudah	1	0	0%
Kurang Mudah	2	9	5%
Mudah	3	115	65%
Sangat Mudah	4	52	30%
Jumlah		176	100%

Berdasarkan tabel diatas dari 176 responden anggota Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88 yang memberikan jawaban tidak mudah tidak ada, kurang mudah sebesar 5%, mudah sebesar 65%, dan sangat mudah sebesar 30%.

3. Waktu Penyelesaian

**Table 3. Waktu Penyelesaian**

Jawaban	Skor	Frekuensi	
		P	%
Tidak Cepat	1	0	0%
Kurang Cepat	2	21	12%
Cepat	3	113	64%
Sangat Cepat	4	42	24%
Jumlah		176	100%

Berdasarkan tabel diatas dari 176 responden anggota Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88 yang memberikan jawaban tidak cepat tidak ada, kurang cepat sebesar 12%, cepat sebesar 64%, dan sangat cepat sebesar 24%.

4. Biaya/Tarif

**Table 4. Biaya/Tarif**

Jawaban	Skor	Frekuensi	
		P	%
Sangat Mahal	1	0	0%
Cukup Mahal	2	8	5%
Murah	3	135	77%
Gratis	4	33	19%
Jumlah		176	100%

Berdasarkan tabel diatas dari 176 responden anggota Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88 yang memberikan jawaban sangat mahal tidak ada, cukup mahal sebesar 5%, murah sebesar 77%, dan gratis sebesar 19%.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

**Table 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Jawaban	Skor	Frekuensi	
		P	%
Tidak Sesuai	1	0	0%
Kurang Sesuai	2	3	2%
Sesuai	3	142	81%
Sangat Sesuai	4	31	18%
Jumlah		176	100%

Berdasarkan tabel diatas dari 176 responden anggota Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88 yang memberikan jawaban tidak sesuai tidak ada, kurang sesuai sebesar 2%, sesuai sebesar 81%, dan sangat sesuai sebesar 18%.

6. Kompetensi Pelaksana

**Table 6. Kompetensi Pelaksana**

Jawaban	Skor	Frekuensi	
		P	%
Tidak Kompeten	1	0	0%
Kurang Kompeten	2	3	2%
Kompeten	3	145	82%
Sangat Kompeten	4	28	16%
Jumlah		176	100%

Berdasarkan tabel diatas dari 176 responden anggota Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88 yang memberikan jawaban tidak kompeten tidak ada, kurang kompeten sebesar 2%, kompeten 82%, dan sangat kompeten 16%.

7. Perilaku Pelaksana

**Table 7. Perilaku Pelaksana**

Jawaban	Skor	Frekuensi	
		P	%
Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0%
Kurang Sopan dan Ramah	2	4	2%
Sopan dan Ramah	3	133	76%
Sangat Sopan dan Ramah	4	39	22%
Jumlah		176	100%

Berdasarkan tabel diatas dari 176 responden anggota Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88 yang memberikan jawaban tidak sopan dan ramah tidak ada, kurang sopan dan ramah sebesar 2%, sopan dan ramah sebesar 76%, dan sangat sopan dan ramah sebesar 22%.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

**Table 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Jawaban	Skor	Frekuensi	
		P	%
Buruk	1	0	0%
Cukup	2	6	3%
Baik	3	138	78%
Sangat Baik	4	32	18%
Jumlah		176	100%

Berdasarkan tabel diatas dari 176 responden anggota Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88 yang memberikan jawaban buruk tidak ada, cukup sebesar 3%, baik sebesar 78%, dan sangat baik sebesar 18%.

9. Sarana dan Prasarana

**Table 9. Sarana dan Prasarana**

Jawaban	Skor	Frekuensi	
		P	%
Tidak Ada	1	0	0%
Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	6	3%
Berfungsi Kurang Maksimal	3	84	48%
Dikelola Dengan Baik	4	86	49%
Jumlah		176	100%

Berdasarkan tabel diatas dari 176 responden anggota Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88 tidak ada responden yang memberikan jawaban tidak ada, ada tetapi tidak berfungsi sebesar 3%, berfungsi kurang maksimal sebesar 48%, dan dikelola dengan baik sebesar 49%.

**Pembahasan**

Dari hasil penelitian dan pengolahan data yang diperoleh untuk pengukuran survei kepuasan anggota terhadap pelayanan pada Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88 menunjukkan data sebagai berikut:

**Table 10. Tabel Pengelolaan Data Survey Kepuasan Anggota**

Keterangan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Hasil
Jumlah Nilai Per Unsur	608	571	549	553	556	553	563	554	608	
NRR Per Unsur										3,23
NRR Tertimbang		0,36	0,34	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,38	3,20
Nilai IKM Layanan										79,92
Mutu Pelayanan										B
Kinerja Unit Layanan										Baik

Berdasarkan tabel diatas berikut uraian hasil pengelolaan data tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan pada Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88:

Jumlah nilai/unsur yaitu keseluruhan nilai pada hasil kuesioner terhadap masing-masing indikator. Dapat diketahui bahwa jumlah nilai/unsur diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk unsur persyaratan pelayanan berjumlah 608
2. Untuk system, mekanisme dan prosedur berjumlah 571
3. Untuk waktu penyelesaian berjumlah 549
4. Untuk biaya/tarif berjumlah 553
5. Untuk produk spesifikasi jenis pelayanan berjumlah 556
6. Untuk kompetensi pelaksana berjumlah 553
7. Untuk perilaku pelaksana berjumlah 563
8. Untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan berjumlah 554
9. Untuk sarana dan prasarana berjumlah 608
10. Nilai rata-rata per unsur  
Nilai rata-rata per unsur yaitu jumlah nilai/unsur dibagi jumlah responden. Berikut hasil perhitungannya:

1. Persyaratan pelayanan =  $608 : 176 = 3,45$
2. Sistem, mekanisme dan prosedur =  $571 : 176 = 3,24$
3. Waktu penyelesaian =  $549 : 176 = 3,12$
4. Biaya/ tarif =  $553 : 176 = 3,14$
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan =  $556 : 176 = 3,16$
6. Kompetensi pelaksana =  $553 : 176 = 3,14$
7. Perilaku pelaksana =  $563 : 176 = 3,20$
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan =  $554 : 176 = 3,15$
9. Sarana dan prasarana =  $608 : 176 = 3,45$
10. Nilai rata-rata tertimbang per unsur  
Nilai rata-rata tertimbang per unsur yaitu nilai rata-rata per unsur x 0,11. Berikut hasil perhitungannya:

1. Persyaratan pelayanan =  $3,45 \times 0,11 = 0,38$
2. Sistem, mekaniseme dan prosedur =  $3,24 \times 0,11 = 0,36$
3. Waktu penyelesaian =  $3,12 \times 0,11 = 0,34$
4. Biaya/ tarif =  $3,14 \times 0,11 = 0,35$
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan =  $3,16 \times 0,11 = 0,35$
6. Kompetensi pelaksana =  $3,14 \times 0,11 = 0,35$
7. Perilaku pelaksana =  $3,20 \times 0,11 = 0,35$
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan =  $3,15 \times 0,11 = 0,35$
9. Sarana dan prasarana =  $3,45 \times 0,11 = 0,38$

Maka nilai rata-rata tertimbang secara keseluruhan yaitu:

$$\begin{aligned}
 &= a + b + c + d + e + f + g + h + i \\
 &= 0,38 + 0,36 + 0,34 + 0,35 + 0,35 + 0,35 + 0,35 + 0,35 + 0,38 \\
 &= 3,20
 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 &\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\
 &= 3,20 \times 25 = 79,92
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil pengukuran survey kepuasan anggota terhadap pelayanan pada Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88 menunjukkan bahwa IKM untuk 9 unsur tersebut memperoleh nilai 79.92 dan berada pada kategori baik.

**Table 11. Nilai Rata-Rata Terhadap 9 Unsur Pelayanan Yang Dikaji Pada KSU BM 88**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.45	86.36	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.24	81.11	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.12	77.98	Baik
4	Biaya/Tarif	3.14	78.55	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.16	78.98	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.14	78.55	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.20	79.97	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.15	78.69	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.45	86.36	Baik
Rata-rata tertimbang		3.23	79.92	Baik

Berdasarkan tabel diatas untuk nilai rata-rata terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji pada Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88 memberikan informasi bahwa unsur tertinggi ada 2 yaitu persyaratan pelayanan dan sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata tertimbang 3,45 atau konversi IKM 86,36. Persyaratan pelayanan dan sarana dan prasarana berada pada kategori baik, hampir mendekati sangat baik, ini dikarenakan menurut para anggota masih ada beberapa kendala saat pengajuan kredit seperti harus diketahui dan ditanda tangani oleh kader atau penanggung jawab, serta belum adanya antrian online pada saat pelayanan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengukuran survey kepuasan anggota terhadap pelayanan pada Koperasi Serba Usaha Bintang Muda 88 yang ada di kantor cabang Makale menunjukkan kategori BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang 3,23 atau konversi IKM 79,92.
2. Hasil pengolahan data survey kepuasan anggota terhadap pelayanan memberikan informasi bahwa IKM terhadap:
  - a. Persyaratan pelayanan sebesar 86,36 dan berada pada kategori baik
  - b. Sistem, mekanisme dan prosedur sebesar 81,11 dan berada pada kategori baik
  - c. Waktu penyelesaian sebesar 77,98 dan berada pada kategori baik
  - d. Biaya/ tarif sebesar 78,55 dan berada pada kategori baik
  - e. Produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 78,98 dan berada pada kategori baik
  - f. Kompetensi pelaksana sebesar 78,55 dan berada pada kategori baik
  - g. Perilaku pelaksana sebesar 79,97 dan berada pada kategori baik
  - h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 78,69 dan berada pada kategori baik
  - i. Sarana dan prasarana sebesar 86,36 dan berada pada kategori baik.

## DAFTAR REFERENSI

- Abedneigo C R, Anthon K P, Agustinus M, Dina Ramba, Samuel R T. 2022. *Analisa Indeks Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pada Koperasi Bintang Muda 88 di Se'pon Kabupaten Tana Toraja*. Jurnal Economix Vol.10 No.1 Juni 2022.
- Ai, Lili, Yuliati, 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung". Jurnal Manajemen Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas

- Telkom, Volume 11, No. 2.
- Anggito, albi dan setiawan, johan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (1st ed.). CV Jejak.
- Arianti, J. A. J., Suarman, S., & Syabus, H. S. H. *Analisis Tingkat Kualitas Kepuasan Anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Elghani, R., Lestari, D. A. H., & Maya Riantini, M. R. (2022). *Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Pelayanan Koperasi Pertanian Seandanan di Kecamatan Way Lima Kabupaten Pesawaran*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa AGROINFO GALUH*, 9(3), 1342-1356.
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. 2016. *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- H.A.S. Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*. Jakarta.PT:Bumi Akasara.
- Hanafi Sidik. 2021. *Analisa Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan Jasa Di Koperasi Wanita Kencaa Desa Galang Suka Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang*. *Jurnal Benefita* Vol.1 No.3.
- Harahap, E. A. Q. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan Jasa Koperasi Studi Kasus Koperasi Wanita Bina Usaha di Kota Binjai* (Doctoraldissertation).
- Kanedi, Indra dkk. “*Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu*”. Dalam *Jurnal Pseudocode*, Vol. IV, No. 1 (2017), ISSN 2355-5920.
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur*. *Widya Cipta*, 3(1), 7–16.
- Karlina, Rosanto, Saputra, (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender JakartaTimur*.Vol3. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/5011>
- Kotler Philip dan Keller Kevin Lane, 2018. *Manajemen Pemasaran*, edisi keduabelas, jilid satu, cetakan ketiga, Penerbit: Indek, Jakarta
- Mudzanatun, Suyitno, Putri, A. D. S. & Artharina, F. P. (2018). *Analisis Minat BacaMahasiswa PGSD UPGRIS Semester 5 Pada Mata Kuliah Kajian Kurikulum Bahasa Indonesia*. Laporan Penelitan Dosen Pemula. Semarang:Universitas PGRI Semarang.
- Ningsih, G. A. M. N. C., Sedana, I. D. G. P., & Suryawan, D. K. (2019). *Analisis Tingkat Kepuasan Anggota atas Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Cakra Mandiri di Kabupaten Tabanan*. *SINTESA (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)*, 10(2), 94-103.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi BirokrasiRepublik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017
- Pratama, L., Hubeis, A. V. S., & Pandjaitan, N. H. (2017). *Analisis tingkat kepuasan anggota dan strategi pengembangan koperasi (studi kasus Koperasi Kredit Sehati Jakarta)*. *Manajemen IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 12(1), 104-115.
- Priansia, D,J, (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung; CV Pustaka Setia.
- Priharto, S. (2020). *Mengenal Secara Mendalam Apa itu Marketplace dan Cara Kerjanya*.
- Ratminto, & Winarsih, A. (2018). *Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar*.
- Riyanto, A. (2018). *Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*

- Pada PDAM Cibadak Sukabumi*. Jurnal Ecodemica, 2(1), 117124.
- Rudianto. 2015. *Akuntansi Koperasi* Edisi Ketiga. Jakarta: Erlangga
- Sanusi, A.. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sattar, S. E. (2021). *Buku Ajar Ekonomi Koperasi Latar Belakang Koperasi*. Deepublish.
- Sinambela. Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sitio, A. (2014). *koperasi: Teori dan Praktek*. Erlangga.
- Sugiarto, R.Tdkk (2021). *Arti, Fungsi dan Peran Koperasi*. Yogyakarta: Hikam Pustaka.
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang *Perkoperasian*
- Wibowati, J. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang*. Jurnal Manajemen, 8(2), 1531.