

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMAMPUAN MANAJERIAL
PENGURUS, MOTIVASI ANGGOTA DAN CITRA KOPERASI TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI WAHANA ARTHA NUGRAHA**

Astri Ocktora Sinaga¹
Kusumantoro²

Abstract: *The cooperation can be superior to another business entity by providing good quality services and qualify in managing the cooperation and give the encouragement toward members as well as deliver good impression and gaining the conviction that cooperation member's have in meeting the level of member's satisfaction. There are several questioning of this research such as (1) Is there any influence quality of services, the capability of managerial boards, the motivation and image of cooperation's members in satisfying them either partially or simultaneously? (2) How much the influence quality of services, the capability of managerial boards, the motivation and image of cooperation's members in satisfying them either partially or simultaneously? Then, here are the objectives that can fully support this research in order to research questions above such as (1) To determine the effects quality of services, the capability of managerial boards, the motivation and image of cooperation's members in satisfying them either partially or simultaneously? And (2) To determine the influence quality of services, the capability of managerial boards, the motivation and image of cooperation's members in satisfying them either partially or simultaneously? The population of this research was the whole number of The Wahana Artha Nugraha Cooperation's Members Semarang with the total was thirty eight members. The number of sample is all entire amount of population. The research methodology in collecting data of this research used questionnaires and documentation. Also the analysis methodology of this research used descriptive and inferential statistical analysis. The result of this research showed that there was significant quality of services, the capability of managerial boards, the motivation and image of cooperation's members in satisfying them directly with the amount 61.1%. Meanwhile, the partially showed that the amount quality of services was 18.92%, the capability of managerial boards was 26.52%, the influencing motivation members was 15.52%, and the cooperation image showed 23.3% in order to meet the satisfaction of cooperation members. Therefore, based on the satisfaction of cooperation members result of this research can be concluded that there was still significant quality of services, the capability of managerial boards, the motivation and image of cooperation's members in satisfying them either partially or simultaneously.*

Keywords: *Quality of Services, Capability of Managerial, Motivation, Image of Cooperation, and Satisfaction of Cooperation's.*

PENDAHULUAN

Koperasi merupakan suatu badan usaha yang dibentuk secara bersama-sama berdasarkan asas kekeluargaan. Karena koperasi berperan dalam menumbuhkan dan

¹ Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FE Unnes

² Dosen Pendidikan Ekonomi FE Unnes

mengembangkan potensi ekonomi rakyat serta dalam mewujudkan kehidupan demokrasi ekonomi yang didasari oleh kebersamaan, keterbukaan dan kekeluargaan.

Koperasi di Indonesia bertujuan memajukan kesejahteraan anggotanya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Penjabaran dari tujuan koperasi tersebut, setiap koperasi mempunyai tujuan tersendiri yang tercantum dalam anggaran dasar masing-masing koperasi, dimana tujuan ini dirumuskan berdasarkan kepentingan dan kebutuhan anggotanya dan sesuai dengan bidang usaha koperasi. Tujuan organisasi tidak akan tercapai tanpa adanya peran serta aktif dari anggota. Anggota merupakan salah satu aset yang berharga bagi organisasi koperasi, tanpa adanya anggota tidak akan berarti apa-apa jika hanya dibiarkan begitu saja. Ditangan anggotalah semua itu akan dapat berkembang, oleh karena itu tuntutan akan motivasi dan pelayanan yang baik sangatlah diperlukan. Diharapkan koperasi dapat membangun dirinya sendiri agar kuat dan mandiri sehingga dapat berperan sebagai soko guru perekonomian Indonesia.

Salah satu cara agar koperasi dapat unggul dari badan usaha yang lain adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan anggota. Kualitas pelayanan merupakan harapan anggota ataupun nasabah tentang pelayanan dan persepsi yang mereka terima yang berhubungan dengan pelayanan tersebut. Kepuasan anggota ataupun nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi yang mereka terima dengan harapan mereka. Pelayanan dirasa memuaskan apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan anggota ataupun nasabah. Sebaliknya, pelayanan dirasa tidak memuaskan apabila pelayanan yang diterima di bawah harapan anggota ataupun nasabah. Pelayanan yang baik dan berkualitas harus diberikan oleh koperasi guna menarik anggota atau calon anggota baru maupun mempertahankan anggota ataupun nasabah lama.

Salah satu koperasi yang ada di Indonesia adalah Koperasi Wahana Artha Nugraha di Kota Semarang. Koperasi ini merupakan salah satu koperasi serba usaha yang beralamat di Pertokoan Saphir No.3-B Jalan Kedungmundu Raya Semarang, didirikan sesuai dengan akte pendirian tanggal 3 Maret 2008 dengan nomor badan hukum 180.08/BH/XIV.34/25. Unit usaha Koperasi Wahana Artha Nugraha hanya memiliki satu unit usaha saja yaitu unit usaha simpan pinjam.

Jumlah anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha mengalami peningkatan dengan pergerakan yang tidak stabil. Ada anggota yang masuk dan ada anggota yang keluar. Anggota yang keluar banyak disebabkan karena tidak memenuhi kewajiban sebagai anggota yaitu tidak memenuhi pembayaran simpanan wajib dan simpanan pokok dan ada yang mengundurkan diri karena harus pindah ke luar kota. Koperasi ini beranggotakan dari berbagai macam kalangan seperti guru, pegawai swasta, dan pegawai negeri yang tersebar dari beberapa daerah di Semarang.

Data laporan pertanggungjawaban pengurus, Koperasi Wahana Artha Nugraha bahwa saat ini koperasi melayani unit usaha simpan pinjam, pembayaran listrik, pembayaran telepon, PAM, dan usaha rental mobil. Lokasi koperasi ini berada di depan persimpangan lampu lalu lintas dan bersebelahan dengan SPBU. Koperasi Wahana Artha Nugraha melayani anggota setiap hari senin sampai jumat pada pukul 08.00 – 15.00 WIB dan hari Sabtu pukul 08.00–12.00 WIB. Namun dalam kenyataan karyawan koperasi memulai melayani anggota pada pukul 08.30 dan tutup sebelum pukul 15.00 sehingga waktu operasional koperasi berkurang. Koperasi ini memiliki karyawan

sebanyak empat orang, tetapi yang dilihat di lapangan hanya ada dua karyawan yang melayani anggota sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal.

Adapun menurut laporan tahunan koperasi bahwa kualitas pelayanan Koperasi Wahana Artha Nugraha masih rendah, hal tersebut dapat dilihat melalui perkembangan jumlah dalam unit usaha simpan pinjaman sebagai berikut: tahun 2013 terealisasi sebanyak 11 dari 28 yang mengajukan pinjaman, dan tahun 2014 teralisasi sebanyak 13 dari 38 yang mengajukan pinjaman. Dari data dapat diketahui bahwa selama dua tahun terakhir jumlah pengajuan pinjaman semakin menurun diikuti dengan pinjaman yang di dapat oleh anggota. Banyak anggota maupun calon anggota/nasabah yang tidak mendapatkan uang pinjaman dari koperasi. Menurut laporan tahunan ini dikarenakan setiap tahunnya koperasi tidak memiliki modal yang cukup untuk memenuhi setiap pengajuan pinjaman dan koperasi juga masih memiliki hutang bank dengan jumlah yang tidak sedikit. Batas maksimal pengajuan pinjaman juga dirasa kurang bagi anggota yaitu tidak boleh lebih dari Rp 5.000.000. Kepuasan anggota ataupun nasabah koperasi kurang puas dikarenakan jumlah anggota ataupun nasabah yang ingin meminjam tidak semuanya terealisasi.

Kepuasan anggota ataupun nasabah koperasi kurang puas juga dikarenakan ruangan Koperasi Wahana Artha Nugraha juga terlalu sempit. Di dalam ruangan tunggu koperasi hanya terdapat lima kursi dan satu meja untuk anggota ataupun nasabah. Koperasi hanya memiliki dua komputer, sehingga terlalu lama untuk melayani anggota dan nasabah yang akan meminjam. Koperasi ini juga memiliki lapangan parkir yang tidak luas. Nasabah merasa tidak nyaman dan tidak puas karena tidak dapat terlayani secara efektif dan efisien. Kualitas pelayanan koperasi merupakan salah satu faktor yang dianggap penting bagi kepuasan anggota. Dari hal tersebut maka dapat diketahui anggota yang belum terlayani ini memang betul-betul merasa bahwa koperasi kurang memperhatikan kebutuhan dan kepentingan anggotanya atau karena motivasi dalam berorganisasi masih kurang.

Motivasi merupakan suatu kebutuhan yang dirasakan perlu diketahui. Motivasi adalah ketika kebutuhan itu meningkat sampai tingkat intensitas yang cukup sehingga mendorong kita bertindak. Motivasi anggota untuk berkoperasi seharusnya didasari oleh latar belakang kepentingan yang sama, karena suatu aktivitas bersama yang didasari oleh kepentingan yang sama akan membuahkan bentuk kerjasama yang harmonis, sehingga pada gilirannya akan lebih memudahkan pencapaian tujuan bersama. Terkait dengan berkoperasi ini akan berdampak pada kualitas kehidupan berkoperasi selanjutnya. Kualitas berkoperasi akan menjadi energi bagi pencapaian tujuan berkoperasi yaitu meningkatkan kesejahteraan anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya. Hal ini akan tercapai bila para anggota mengikuti perkembangan kehidupan anggota dan lingkungan dunia usaha.

Motivasi yang tinggi akan mendorong untuk berpartisipasi memajukan koperasi serta menambah manfaat bagi dirinya sendiri seperti memperoleh SHU. Pada Koperasi Wahana Artha Nugraha motivasi anggota dapat dilihat melalui perkembangan jumlah anggota. Motivasi anggota Koperasi Wahana Artha masih rendah dikarenakan adanya anggota yang keluar dari keanggotaannya. Koperasi Wahana Artha Nugraha kurang memberdayakan motivasi diri kepada anggotanya. Apabila keadaan ini terus dibiarkan koperasi akan mudah terpecah belah dan terombang-ambing oleh keadaan yang mengakibatkan tidak stabilnya dalam memegang tanggung jawab untuk menggerakkan anggota untuk berprestasi dan meningkatkan kualitas diri.

Pengurus dan karyawan sebagai pengelola koperasi harus mampu memberikan dorongan agar dapat menarik anggota untuk ikut dalam pengembangan koperasi. Untuk menarik minat seseorang agar menjadi anggota koperasi upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik bagi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dalam segala bidang. Pengurus adalah perwakilan anggota yang dipilih melalui rapat anggota, yang bertugas mengelola organisasi dan usaha. Pengurus diharapkan mempunyai kemampuan manajerial, teknis, dan berjiwa wirakoperasi, sehingga pengelolaan koperasi mencerminkan suatu ciri yang dilandasi dengan prinsip-prinsip koperasi.

Manajerial pengurus juga berperan penting dalam menunjang jalannya usaha koperasi, koperasi juga memerlukan manajemen serta sumber daya manusia yang mampu mengelola usahanya supaya koperasi dapat terus berkembang. Pendidikan terakhir dari pengurus rata-rata adalah strata 1, namun tidak dalam bidang perkoperasian. Kemampuan manajerial pengurus Koperasi Wahana Artha Nugraha kurang maksimal, hal ini dapat dilihat dari kehadiran pengurus, selain itu ada karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan jam kerjanya yaitu karyawan pulang sebelum berakhirnya jam kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan manajerial pengurus tidak dapat mengatur koperasi dengan baik. Dengan kata lain penggerak bagi usaha Koperasi Wahana Artha Nugraha adalah ditangan pengurus. Sehingga dibutuhkan orang-orang yang mempunyai latar belakang pengetahuan yang luas dalam bidang koperasi. Kemampuan manajerial pengurus diukur dari proses mempengaruhi, pengambilan keputusan, komunikasi, dan inovatif. Peran pemerintah diukur dari upaya menciptakan dan mengembangkan kondisi yang mendorong pertumbuhan dan permasyarakatan, bimbingan dan kemudahan.

Dalam menjalankan usahanya koperasi membutuhkan citra yang menyangkut kepuasan anggota. Citra adalah cara masyarakat menganggap mereka secara aktual. Citra koperasi adalah kesan dan keyakinan yang diperoleh oleh anggota koperasi berdasarkan pengetahuannya dan pengalamannya yang dipengaruhi oleh *personality*, reputasi, nilai dan identitas perusahaan, yaitu koperasi selama menjadi anggota. Koperasi Wahana Artha Nugraha memiliki surat surat perijinan lengkap yaitu surat akta notaris, surat pengesahan nomor badan hukum, surat ijin usaha perdagangan, surat tanda daftar perusahaan, dan surat ijin operasional simpan pinjam.

Masalah pelayanan bukanlah hal yang sulit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada anggota/nasabah, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi koperasi. Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan nasabah dan kenyataan dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah yang menjadi tujuan koperasi agar selalu dipuaskan. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang Tahun 2014”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kausalitas dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan anggota koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang yang sampai saat ini berjumlah 38 anggota. Apabila subyek yang digunakan kurang dari 100 dapat diambil semua sehingga merupakan penelitian populasi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan anggota (Y) sebagai variabel terikat, kualitas pelayanan (X_1), kemampuan manajerial pengurus (X_2), motivasi anggota (X_3) dan citra koperasi (X_4) sebagai variabel bebas. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi dan angket. Sedangkan metode analisis data adalah analisis deskriptif statistik dan statistik inferensial yang terdiri dari uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, analisis regresi berganda, serta uji hipotesis yang meliputi uji simultan (Uji F), uji parsial (Uji t), koefisien determinasi simultan (R^2) dan koefisien determinasi parsial (r^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis deskriptif statistik dari 38 anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang, dapat diketahui lebih rinci berdasarkan angket yang telah diisi oleh responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Deskripsi Variabel Kepuasan Anggota (Y)

No.	Interval Skor	F	%	Kriteria
1	21 – 25	10	26,32%	Sangat Tinggi
2	16 – 20	27	71,05%	Tinggi
3	11 – 15	1	2,63%	Rendah
4	6 – 10	0	0%	Sangat Rendah

Sumber: data penelitian diolah 2015

Berdasarkan tabel 1 presentase terbesar adalah 71,05% berada pada kategori tinggi sehingga disimpulkan bahwa sebagian besar kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang tahun 2014 tergolong tinggi dengan jumlah sebanyak 27 anggota.

Tabel 2. Deskripsi Kualitas Pelayanan

No.	Interval Skor	F	%	Kriteria
1	28 – 34	0	0%	Sangat Tinggi
2	21 – 27	6	15,79%	Tinggi
3	14 – 20	31	81,58%	Rendah
4	7 – 13	1	2,63%	Sangat Rendah

Sumber: data penelitan diolah 2015

Berdasarkan tabel 2, presentase terbesar adalah 81,58% berada pada kategori rendah sehingga disimpulkan bahwa sebagian besar kualitas pelayanan Koperasi

Wahana Artha Nugraha Semarang tahun 2014 tergolong rendah dengan jumlah sebanyak 31 anggota.

Tabel 3. Deskripsi Kemampuan Manajerial Pengurus

No.	Interval Skor	F	%	Kriteria
1	28 – 34	0	0%	Sangat Tinggi
2	21 – 27	4	10,53%	Tinggi
3	14 – 20	34	89,47%	Rendah
4	7 – 13	0	0%	Sangat Rendah

Sumber: data penelitian diolah 2015

Berdasarkan tabel 3, presentase terbesar adalah 89,47% berada pada kategori rendah sehingga disimpulkan bahwa sebagian besar kemampuan manajerial pengurus Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang tahun 2014 tergolong rendah dengan jumlah sebanyak 34 anggota.

Tabel 4. Deskripsi Motivasi Anggota

No.	Interval Skor	F	%	Kriteria
1	24 – 29	2	5,26%	Sangat Tinggi
2	18 – 23	24	63,16%	Tinggi
3	12 – 17	12	31,58%	Rendah
4	6 – 11	0	0%	Sangat Rendah

Sumber: data penelitian diolah 2015

Berdasarkan tabel 4, presentase terbesar adalah 63,16% berada pada kategori tinggi sehingga disimpulkan bahwa sebagian besar motivasi anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang tahun 2014 tergolong tinggi dengan jumlah sebanyak 24 anggota.

Tabel 5. Deskripsi Citra Koperasi

No.	Interval Skor	F	%	Kriteria
1	17 – 20	26	68,42%	Sangat Tinggi
2	13 – 16	12	31,58%	Tinggi
3	9 – 12	0	0%	Rendah
4	5 – 8	0	0%	Sangat Rendah

Sumber: data penelitian diolah 2015

Berdasarkan tabel 5, presentase terbesar adalah 68,42% berada pada kategori sangat tinggi sehingga disimpulkan bahwa citra koperasi Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang tahun 2014 tergolong sangat tinggi dengan jumlah sebanyak 26 anggota.

Pengujian H_0 5 dilakukan dengan uji F. Uji simultan (F) yang dilakukan menghasilkan nilai F hitung sebesar 15,520 dengan Sig. sebesar 0,000. Dengan Sig.

yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 maka hipotesis 5 ($H_a 5$) yang berbunyi “ada pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi anggota, dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang tahun 2014” diterima. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi anggota, dan citra koperasi secara bersama-sama dapat diketahui dari nilai koefisien determinasi simultan (R^2) yang terlihat dari kolom *Adjusted R²*. Besarnya koefisien determinasi simultan yang ditunjukkan pada kolom *Adjusted R²* adalah 0,611. Hal ini berarti 61,1% variabel kepuasan anggota dijelaskan oleh variasi variabel independen, yakni kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi anggota dan citra koperasi, sedangkan sisanya sebesar 38,9% (100% - 61,1%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini. Selanjutnya untuk uji $H_a 1$, $H_a 2$, $H_a 3$ dan $H_a 4$ menggunakan Uji t dengan melihat nilai signifikansi pada tabel *coefficients* sebagai berikut.

Tabel 6. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1.(Constant)	-1.280	4.190		-.305	.762
Kualitas Pelayanan	-.373	.134	-.343	-2.775	.009
Kemampuan Manajerial Pengurus	.641	.186	.415	3.449	.002
Motivasi Anggota	.247	.101	.301	2.460	.019
Citra Koperasi	.596	.178	.383	3.346	.002

a. Dependent Variable: KepuasanAnggota

Sumber : data penelitian, diolah 2015

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai t hitung untuk kualitas pelayanan adalah - 2.775 dengan Sig, 0,009. Signifikansi pada kualitas pelayanan < 0,05 sehingga H_{a1} yang berbunyi terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang tahun 2014 diterima. Untuk kemampuan manajerial pengurus diketahui nilai t hitung 3,449 dengan Sig. 0,002. Nilai signifikansi kemampuan manajerial pengurus < 0,05, sehingga H_{a2} yang berbunyi terdapat pengaruh kemampuan manajerial pengurus terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang tahun 2014 diterima. Untuk motivasi anggota memiliki nilai t hitung sebesar 2,460 dengan Sig. 0,019. Nilai signifikansi yang dimiliki motivasi anggota < 0,05 sehingga H_{a3} yang berbunyi terdapat pengaruh motivasi anggota terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang tahun 2014 diterima. Sedangkan, citra koperasi memiliki t hitung sebesar 3,346 dengan Sig. 0,002. Nilai signifikansi yang dimiliki citra koperasi < 0,05 sehingga H_{a4} yang berbunyi terdapat pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang tahun 2014 diterima.

Untuk mengetahui kontribusi masing-masing variabel independen (kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi anggota, dan citra koperasi) terhadap variabel dependen (kepuasan anggota) dilakukan uji koefisien determinasi

parsial (r^2). Uji koefisien determinasi parsial (r^2) diperoleh dari hasil pangkat 2 nilai *correlation partial* dikali 100%. Hasil uji koefisien determinasi parsial masing-masing variabel ditampilkan pada tabel 7 berikut.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.280	4.190		-.305	.762					
Kualitas Pelayanan	-.373	.134	-.343	-2.775	.009	-.301	-.435	.285	.688	1.453
Kemampuan Manajerial Pengurus	.641	.186	.415	3.449	.002	.326	.515	.354	.726	1.378
Motivasi Anggota	.247	.101	.301	2.460	.019	.626	.394	.252	.701	1.428
Citra Koperasi	.596	.178	.383	3.346	.002	.589	.503	.343	.802	1.247

a. Dependent Variable:
Kepuasan Anggota

Sumber: data penelitian, diolah 2015

Berdasarkan nilai koefisien determinasi parsial (r^2) untuk variabel kualitas pelayanan sebesar -0,435. Nilai tersebut kemudian dikuadratkan dan diprosentasekan menjadi $(-0,435)^2 \times 100\%$ dan diperoleh hasil 18,92%. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang tahun 2014. Nilai koefisien determinasi parsial (r^2) untuk variabel kemampuan manajerial pengurus sebesar 0,515. Nilai tersebut kemudian dikuadratkan dan diprosentasekan menjadi $(0,515)^2 \times 100\%$ dan diperoleh hasil 26,52%. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa secara parsial variabel kemampuan manajerial pengurus berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang tahun 2014. Nilai koefisiendeterminasi parsial (r^2) untuk variabel motivasi anggota sebesar 0,394. Nilai tersebut kemudian dikuadratkan dan diprosentasekan menjadi $(0,394)^2 \times 100\%$ dan diperoleh hasil 15,52%. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa secara parsial variabel motivasi anggota berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang tahun 2014. Sedangkan nilai koefisiendeterminasi parsial (r^2) untuk variabel citra koperasi sebesar 0,503. Nilai tersebut kemudian dikuadratkan dan diprosentasekan menjadi $(0,503)^2 \times 100\%$ dan diperoleh hasil 25,3%. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa secara parsial variabel citra koperasi berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang tahun 2014. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemampuan manajerial pengurus memberikan pengaruh lebih besar terhadap kepuasan anggota dibandingkan variabel kualitas pelayanan, motivasi anggota dan citra koperasi.

Data penelitian yang telah diuji prasyarat analisis regresi berganda dan uji asumsi klasik, kemudian diuji regresi linear berganda untuk mengetahui persamaan regresi dari penelitian ini. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui ketergantungan suatu variabel dependen yaitu kepuasan anggota terhadap variabel independen yaitu kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi anggota, dan citra

koperasi. Ketergantungan ini diperoleh dari koefisien masing-masing variabel independen. Hasil analisis regresi yang didapat sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.280	4.190		-.305	.762
Kualitas Pelayanan	-.373	.134	-.343	-2.775	.009
Kemampuan Manajerial Pengurus	.641	.186	.415	3.449	.002
Motivasi Anggota	.247	.101	.301	2.460	.019
Citra Koperasi	.596	.178	.383	3.346	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber : data penelitian, diolah 2015

Berdasarkan tabel 8 diperoleh nilai konstanta untuk persamaan regresi ini adalah -1,280. Dari hasil di atas juga diperoleh koefisien X_1 (kualitas pelayanan) sebesar -0,373, untuk X_2 (kemampuan manajerial pengurus) memiliki nilai koefisien sebesar 0,641, koefisien X_3 (motivasi anggota) sebesar 0,247 dan koefisien X_4 (citra koperasi) sebesar 0,596. Sehingga persamaan model regresi ini adalah:

$$Y = -1,280 - 0,373X_1 + 0,641X_2 + 0,247X_3 + 0,596X_4$$

Persamaan regresi linear berganda tersebut dapat menerangkan jika variabel bebas yaitu X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 diasumsikan nilainya 0, maka nilai untuk variabel Y (kepuasan anggota) sebesar -1,280. Variabel X_1 (kualitas pelayanan) = -0,373. Artinya jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan satu-satuan sedangkan variabel yang lain dianggap tetap, maka kepuasan anggota koperasi akan mengalami penurunan sebesar 0,373. Tanda negatif pada nilai koefisien menunjukkan arah hubungan yang negatif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota. Variabel X_2 (kemampuan manajerial pengurus) = 0,641. Artinya jika variabel kemampuan manajerial pengurus mengalami peningkatan satu-satuan sedangkan variabel yang lain dianggap tetap, maka kepuasan anggota koperasi akan mengalami peningkatan sebesar 0,641. Variabel X_3 (motivasi anggota) = 0,247. Artinya peningkatan sebesar satu satuan sedangkan variabel yang lain dianggap tetap, maka motivasi anggota akan mengakibatkan peningkatan kepuasan anggota koperasi sebesar 0,247. Variabel X_4 (citra koperasi) = 0,596. Artinya peningkatan sebesar satu satuan pada variabel citra koperasi akan mengakibatkan peningkatan kepuasan anggota koperasi sebesar 0,596 dengan asumsi variabel yang lain tetap.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota, dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi (Garpesz dalam Laksana 2008:96). Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dan kenyataan dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan yang menjadi tujuan perusahaan agar selalu dipuaskan. Menurut Kurz dan Clow (1998:382) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dijelaskan sebagai berikut jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian jika kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka akan puas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi anggota dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi simultan (R^2), besarnya *Adjusted R Square* sebesar 0,611. Angka tersebut mempunyai makna bahwa variabel kepuasan anggota mampu dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi anggota dan citra koperasi, sebesar 61,1% dan sisanya sebesar 38,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Hasil uji simultan nilai F hitung sebesar 15,520 dengan signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi anggota, dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang tahun 2014. Hal ini mengandung makna bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin baik kemampuan manajerial pengurus, semakin tinggi motivasi anggota, dan semakin baik citra koperasi, maka semakin tinggi pula kepuasan anggota.

Selain itu, berdasarkan hasil uji koefisien determinasi parsial (r^2) besarnya kualitas pelayanan 18,92%, kemampuan manajerial pengurus 26,52%, motivasi anggota 15,52%, dan citra koperasi 25,3%. Hal ini berarti variabel kemampuan manajerial pengurus memberikan pengaruh lebih besar terhadap kepuasan anggota dibandingkan variabel kualitas pelayanan, motivasi anggota, dan citra koperasi.

Untuk variabel kualitas pelayanan dinyatakan signifikan terhadap kepuasan anggota, hal ini dapat dilihat dari nilai probabilitas sebesar 0,009 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada koperasi yang meliputi kesesuaian dalam hasil pelayanan yang diberikan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan pemberian fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang akan mencerminkan kepuasan anggotanya.

Variabel kemampuan manajerial pengurus dinyatakan signifikan terhadap kepuasan anggota, hal ini dilihat dari nilai probabilitas sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan manajerial pengurus yang dilihat anggotanya meliputi mengelola organisasi dan usaha koperasi, mengkoordinasi anggota dan melaksanakan program kerja dan mengelola dan memanfaatkan dana merupakan cerminan dari kinerja pengurus, bagaimana pengurus mengaturnya, kemudian anggota menilainya. Semakin baik kemampuan manajerial pengurus dalam mengelola koperasi, maka kepuasan anggota akan semakin bertambah.

Untuk variabel motivasi anggota dinyatakan signifikan terhadap kepuasan anggota, hal ini dapat dilihat dari nilai probabilitas sebesar 0,019 lebih kecil dari 0,05. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa motivasi anggota yang diindikasikan dengan tercapainya tujuan koperasi, ikut serta dalam kegiatan koperasi dan pemenuhan kebutuhan pokok mencerminkan tingkat kepuasannya, karena anggota yang memiliki motivasi tinggi akan bertindak untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasannya melalui organisasi koperasi yang dia tekuni.

Untuk variabel citra koperasi dinyatakan signifikan terhadap kepuasan anggota, hal ini dapat dilihat dari nilai probabilitas sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa citra koperasi yang diindikasikan dengan tanggung jawab sosial koperasi, kepercayaan anggota, dan kualitas manajemen mencerminkan bagaimana kepuasan anggota yang telah tercapai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Desi Ariandi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “Segarbo” Kecamatan Bodeh Kabupaten Pemalang” yang menyatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota sebesar 52,1%. Dengan kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus dan motivasi anggota yang baik maka akan meningkatkan kepuasan anggota.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang

Kepuasan juga tergantung pada kualitas produk dan jasa. Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler 2009:143). Kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang diharapkan anggota dalam memenuhi kebutuhan ataupun kepentingan anggota. Anggotalah yang dapat menilai bagaimana pelayanan suatu koperasi, karena melalui transaksi yang telah dilakukan barulah muncul penilaian akan kualitas pelayanan.

Pelayanan menurut Kotler (1996:578) dalam Laksana (2008:85) yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dengan demikian apabila kepuasan pelanggan dinyatakan sebagai suatu rasio atau perbandingan, maka kita dapat merumuskan persamaan kepuasan pelanggan sebagai berikut: $Z = X/Y$, dimana Z adalah kepuasan pelanggan, X adalah kualitas yang dirasakan pelanggan, dan Y adalah kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Dari pengertian tersebut, maka kita dapat memahami jika $Z > 1$, maka kepuasan pelanggan akan menjadi tinggi, hal ini karena pelanggan merasakan bahwa kualitas dari produk melebihi harapan pelanggan. Sedangkan jika $Z < 1$, berarti kepuasan pelanggan menjadi rendah, karena pelanggan merasakan kualitas produk lebih kecil dari kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan akan sangat menentukan tingkat kepuasan anggota terhadap produk yang ditawarkan koperasi, sedangkan tingkat kualitas akan sangat menunjang pembentukan kepuasan pelanggan terhadap kesesuaian dalam hasil pelayanan yang diterimanya, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan pemberian fasilitas – fasilitas yang dapat menunjang. Berdasarkan hasil deskripsi data penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan Koperasi Wahana Artha

Nugraha Semarang berkategori tinggi sebanyak 6 responden atau 15,79%, berkategori rendah sebanyak 31 responden atau 81,58%, berkategori sangat rendah sebanyak 1 responden atau 2,63% dan tidak ada yang berkategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang memiliki penilaian kualitas pelayanan koperasi yang rendah.

Berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang. Hal ini dapat dilihat dari nilai probabilitas sebesar 0,009 yang lebih kecil dari 0,05 atau dapat diartikan semakin baik pelayanan koperasi akan berpengaruh terhadap optimalnya kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang yang dicapai, sebaliknya semakin tidak baik pelayanan koperasi akan berpengaruh semakin rendahnya kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha yang dicapai. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Tazauna Farisky Basit dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Anggota dan Calon Anggota Koperasi Simpan Pinjam Cabang Purwokerto” yang menyatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota dan calon anggota secara parsial diperoleh nilai 3,662.

Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang

Kepemimpinan merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang pengelola. Data empiris menyatakan sikap ini masih tergolong rendah di kalangan pengelola terutama koperasi. Tanpa sikap ini, pengelola tidak lebih dari karyawan biasa yang menggantungkan hidup dari koperasi. Terakhir adalah kemampuan manajerial yang berhubungan dengan kebersediaan dan ketersediaan pengelola untuk melaksanakan fungsi manajemen secara proporsional dan profesional sehingga apa yang dikerjakan merupakan hasil kerja yang terurut dan terukur. Kemampuan atau keterampilan harus dimiliki oleh pengurus dalam suatu usaha atau organisasi koperasi. Karena pengurus memiliki tugas dan tanggung jawab yang besar dalam menjalankan usaha atau organisasi koperasi. Baik buruknya kemampuan manajerial pengurus akan berakibat pada tingkat kepuasan anggota.

Berdasarkan data penelitian menunjukkan bahwa variabel kemampuan manajerial pengurus Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang berkategori tinggi sebanyak 4 responden atau 10,53%, berkategori rendah sebanyak 34 responden atau 89,47%, dan tidak ada yang berkategori sangat tinggi dan sangat rendah. Hal ini menunjukkan sebagian besar anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang memiliki penilaian kemampuan manajerial pengurus tergolong rendah.

Berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kemampuan manajerial pengurus terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang. Hal ini dapat dilihat dari nilai probabilitas sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05 atau dapat diartikan semakin baik kemampuan manajerial pengurus dalam mengelola koperasi akan berpengaruh terhadap optimalnya kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang yang dicapai, sebaliknya semakin tidak baik kemampuan manajerial pengurus dalam mengelola koperasi akan berpengaruh semakin rendahnya kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha yang dicapai.

Pengaruh Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang

Motivasi adalah pendorong yang menimbulkan keinginan dan kemauan anggota untuk berpartisipasi aktif dalam organisasi koperasi dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang menunjang agar terpenuhinya tujuan yang ingin di capai. Dari berbagai teori tentang motivasi yang dikemukakan oleh para ahli, menurut Malayu (2007:103) terdapat teori motivasi yaitu teori Kepuasan (*Content Theory*). Dalam teori kepuasan dijelaskan bahwa seseorang akan bertindak (bersemangat bekerja) untuk dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan dan kepuasannya. Semakin tinggi standar kebutuhan dan kepuasan yang diinginkan, maka semakin giat orang itu bekerja. Sama halnya dengan motivasi anggota jika dikaitkan dengan teori tersebut bahwa anggota yang memiliki motivasi tinggi akan mencerminkan tingkat kepuasannya, karena anggota yang memiliki motivasi tinggi akan bertindak untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasannya melalui organisasi koperasi yang ditekuni. Juga dapat mencerminkan dan melaksanakan hingga tercapainya tujuan koperasi, ikut serta dalam kegiatan koperasi dan pemenuhan kebutuhan pokok.

Berdasarkan hasil deskripsi data penelitian menunjukkan bahwa variabel motivasi anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang berkategori sangat tinggi sebanyak 2 responden atau 5,26%, berkategori tinggi sebanyak 24 responden atau 63,16%, berkategori rendah sebanyak 12 responden atau 31,58% dan tidak ada yang berkategori sangat rendah. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang memiliki penilaian motivasi anggota koperasi yang tergolong tinggi atau baik.

Berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara motivasi anggota terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang. Hal ini dapat dilihat dari nilai probabilitas sebesar 0,019 yang lebih kecil dari 0,05 atau dapat diartikan semakin tinggi motivasi anggota koperasi akan berpengaruh terhadap optimalnya kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang yang dicapai, sebaliknya semakin rendah motivasi anggota koperasi akan berpengaruh semakin rendahnya kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha yang dicapai.

Pengaruh Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang

Citra adalah kesan, perasaan, gambaran dari publik terhadap perusahaan; kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang atau organisasi. Citra sangat diperlukan setiap usaha atau organisasi koperasi dalam membangun usahanya serta memperoleh persepsi yang baik. Citra dapat berubah menjadi buruk atau negatif, apabila kemudian ternyata tidak didukung oleh kemampuan atau keadaan yang sebenarnya. Citra koperasi juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan anggota di tinjau dari pandangan anggota atau masyarakat terhadap kinerja yang sudah dilakukan koperasi. Membentuk citra koperasi tidak mudah dibutuhkan proses panjang untuk mencapainya. Citra koperasi adalah kesan yang dibangun dan ditimbulkan oleh koperasi atas kinerja yang dilakukan sebelumnya.

Berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara citra koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang berkategori sangat tinggi sebanyak 26 responden atau 68,42%, berkategori tinggi sebanyak 12 responden atau 31,58%, dan tidak ada yang berkategori rendah dan sangat rendah. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar anggota Koperasi Wahana

Artha Nugraha Semarang memiliki penilaian citra koperasi tergolong sangat tinggi atau sangat baik.

Berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara citra koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang. Hal ini dapat dilihat dari nilai probabilitas sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05 atau dapat diartikan semakin baik citra koperasi akan berpengaruh terhadap optimalnya kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang yang dicapai, sebaliknya semakin tidak baik citra koperasi akan berpengaruh semakin rendahnya kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha yang dicapai. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Mulyani Heni dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening di KUD Mekar Kecamatan Ungaran Kabupaten Semarang Tahun 2012/2013” yang menyatakan bahwa ada pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening sebesar 0,261.

SIMPULAN DAN SARAN

Data yang diperoleh dari hasil analisis yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi anggota dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang tahun 2014 baik secara parsial maupun simultan.
2. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan kontribusi sebesar 18,92%, kemampuan manajerial pengurus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan kontribusi sebesar 26,52%, motivasi anggota berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan kontribusi 15,52%, dan citra koperasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan kontribusi sebesar 25,3%. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi anggota dan citra koperasi berpengaruh sebesar 61,1% terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang tahun 2014 dan sisanya 38,9 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan analisis dan pembahasan di atas peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang sudah cukup baik namun koperasi perlu meningkatkan pelayanan yang dapat menunjang kepuasan anggota koperasi. Karena dengan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan anggota pun akan baik pula.
2. Kemampuan manajerial pengurus Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang perlu ditingkatkan lagi terutama dalam mengelola organisasi dan usaha koperasi termasuk dalam kategori rendah. Pengurus dapat meningkatkan dengan mengikuti penataran yang diselenggarakan oleh Dinas Koperasi Semarang.
3. Motivasi anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang perlu ditingkatkan terutama dalam hal mencapai tujuan koperasi.
4. Pengurus koperasi hendaknya meningkatkan citra koperasi dengan menerapkan nilai-nilai kekeluargaan dan mengutamakan kepentingan anggota koperasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan A.B.Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran (Pendekatan Praktis)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Malayu. 2007. *Organisasi dan Motivasi (Dasar Peningkatan Produktivitas)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 1992