

## **PENGARUH JASA PELAYANAN DAN VARIASI PRODUK TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA DAN SISA HASIL USAHA PADA KOPERASI SERBA USAHA DI KECAMATAN DENPASAR SELATAN**

**Ni Nyoman Ayu Rani Tri Astuty<sup>1</sup>**  
**Ni Nyoman Yuliarmi<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
082359532641 e-mail: [ayuranitriastuty@yahoo.com](mailto:ayuranitriastuty@yahoo.com)

### **ABSTRAK**

Koperasi merupakan suatu badan usaha yang turut berperan serta dalam membangun tatanan perekonomian nasional, dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh langsung maupun tidak langsung jasa pelayanan dan variasi produk terhadap partisipasi anggota dan sisa hasil usaha (SHU) pada koperasi serba usaha di Kecamatan Denpasar Selatan. Penelitian ini menggunakan dua metode analisis, yaitu analisis faktor dan analisis jalur. Analisis faktor digunakan untuk memperoleh skor faktor dari variabel laten yang dibentuk oleh indikator, sedangkan analisis jalur digunakan untuk menganalisis pengaruh secara langsung maupun tidak langsung jasa pelayanan dan variasi produk terhadap partisipasi anggota dan SHU. Hasil analisis menunjukkan bahwa jasa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota dan SHU, variasi produk tidak berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota dan SHU. Jasa pelayanan berpengaruh terhadap SHU secara tidak langsung melalui partisipasi anggota atau dapat dikatakan pula bahwa partisipasi anggota merupakan variabel mediasi antara jasa pelayanan dan SHU. Variasi produk tidak berpengaruh terhadap SHU secara tidak langsung melalui partisipasi anggota atau dapat dikatakan pula bahwa partisipasi anggota bukan merupakan variabel mediasi antara variasi produk dan SHU.

**Kata Kunci:** perekonomian, jasa pelayanan, variasi produk, partisipasi anggota, sisa hasil usaha

### **ABSTRACT**

*Cooperative is an entity that have participated in building a national economic, in order to realize an advanced society, fair and prosperous. The aim of this study was to analyze the effect of directly or indirectly, services and variety of products on the participation of members, and operating results (SHU) in business cooperatives in South Denpasar District. This study used two methods of analysis, namely factor analysis and path analysis. Factor analysis is used to obtain factor scores of latent variables formed by the indicator, while the path analysis is used to analyze the effect of directly or indirectly, services and variety of products on the participation of members and SHU. The analysis showed that services a significant effect on the participation of members and SHU, product variation does not significantly influence the participation of members and SHU. The participation of members of the mediating variables between services and SHU. Member participation is not a mediating variable between variety of products and SHU.*

**Keywords:** *economy, services, product variation, the participation of members of net income*

## **PENDAHULUAN**

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 tentang perkoperasian, koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip. Dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 pasal 3 tentang perkoperasian disebutkan bahwa koperasi memiliki tujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional, dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur dengan berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Pemerintah Indonesia saat ini juga sedang gencar membahas tentang ekonomi kerakyatan yang erat kaitannya dengan koperasi. Hal ini disebabkan, karena koperasi merupakan soko guru perekonomian di Indonesia. Soko guru memiliki arti tiang atau pilar, ini berarti bahwa koperasi berperan sebagai tulang punggung atau pilar utama perekonomian di Indonesia. Hal ini dibuktikan oleh ketangguhan sektor koperasi dan UKM ditengah krisis global yang menimpa dunia. Koperasi merupakan salah satu sektor yang mampu menunjukkan kekokohnya dengan tetap menyerap jutaan lapangan pekerjaan.

Pentingnya peranan koperasi ternyata belum disadari oleh banyak masyarakat. Sugiharsono (2009) mengungkapkan bahwa, banyak masyarakat yang tidak ingin membicarakan perihal koperasi apalagi mengangkatnya dalam mengatasi permasalahan ekonomi. Hal ini terbukti dengan kondisi koperasi di

Kota Denpasar yang justru sangat memprihatinkan. Menurut Sumartana (2015), awal tahun ini ada 10 koperasi di daerah Denpasar yang dicabut badan hukumnya karena sudah tidak aktif lagi. Permasalahan lain muncul perihal Rapat Anggota Tahunan (RAT), padahal RAT ini sangat penting sebagai laporan dalam pertanggungjawaban pengurus kepada anggotanya. Selain itu faktor permodalan, manajemen, minimnya partisipasi anggota, serta pengelolaan yang tidak baik merupakan salah satu penyebab buruknya kinerja koperasi. Pemerintah Kota Denpasar kini kian gencar mengembangkan sektor koperasi dan memberikan perhatian serius kepada dunia perkoperasian. Usaha tersebut tampaknya kini mulai membuahkan hasil, dimana terbukti koperasi primer di Kota Denpasar mendapatkan peringkat kedua terbanyak setelah Gianyar.

Koperasi Serba Usaha (KSU) di Kota Denpasar ada sebanyak 353 unit (BPS, 2014). Menurut Kepala Dinas Koperasi Kota Denpasar, mengingat banyaknya koperasi yang bangkrut maupun tidak aktif maka saat ini Denpasar sedang fokus untuk menjadi kota koperasi dengan memberikan perhatian serius pada pengembangan koperasi. Upaya ini dilakukan dengan meningkatkan kualitas SDM, manajemen, pemasaran, dan teknologi informasi agar peluang Denpasar untuk menjadi kota koperasi semakin terbuka.

**Tabel 1.**

**Koperasi Serba Usaha (KSU) per Kecamatan di Kota Denpasar Tahun 2013**

| No           | Kecamatan        | Jumlah KSU | Jumlah Anggota |
|--------------|------------------|------------|----------------|
| 1.           | Denpasar Barat   | 80         | 8.250          |
| 2.           | Denpasar Utara   | 72         | 26.814         |
| 3.           | Denpasar Timur   | 108        | 55.692         |
| 4.           | Denpasar Selatan | 93         | 74.256         |
| <b>Total</b> |                  | <b>353</b> | <b>165.012</b> |

*Sumber:* Dinas Koperasi dan UKM Kota Denpasar, 2013

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa Kecamatan Denpasar Selatan memiliki jumlah anggota terbanyak yaitu 74.256 orang dengan jumlah koperasi sebanyak 93 unit. Kecamatan Denpasar Timur memiliki jumlah koperasi serba usahanya terbanyak tetapi ternyata jumlah anggotanya justru lebih sedikit dibandingkan dengan Kecamatan Denpasar Selatan. Ini berarti masyarakat di Kecamatan Denpasar Selatan memiliki antusias yang tinggi untuk bergabung dalam koperasi dan diharapkan pula agar memiliki tingkat partisipasi yang tinggi dalam koperasi.

Menurut pendapat Setiaji (2012), kegiatan yang diadakan oleh koperasi seringkali tidak berhasil akibat keaktifan anggota koperasi yang sangat minim. Julissar An-Naf (2007) juga berpendapat bahwa, koperasi dianggap menghadapi masalah yang kronis karena partisipasi anggota koperasi tergolong masih sangat rendah dan kurangnya rasa memiliki anggota terhadap koperasi. Partisipasi anggota diartikan sebagai keterlibatan anggota koperasi yang secara aktif serta menyeluruh dalam pengambilan keputusan, penetapan kebijakan, arah dan langkah usaha, pengawasan terhadap jalannya usaha koperasi, penyertaan modal usaha, dalam pemanfaatan usaha, serta dalam menikmati SHU.

Jasa pelayanan yang berkualitas juga merupakan hal yang perlu diperhatikan demi tercapainya tujuan koperasi. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) baik pengelola maupun pengurus saat ini kurang bisa mendukung jalannya koperasi (Suprayitno, 2007). Hal ini akan berdampak pada kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada anggota koperasi. Suatu jasa pelayanan dikatakan berkualitas jika jasa tersebut mampu memenuhi setiap keinginan dan

kebutuhan anggota koperasi. Peningkatan pelayanan yang efisien juga dapat dilakukan dengan menyediakan barang dan jasa yang lebih lengkap dapat menjadi rangsangan penting untuk anggota koperasi dalam pemupukan modal dan pertumbuhan koperasi.

Menurut Kotler (2005:72), variasi produk merupakan unit tersendiri dalam suatu merk atau lini produk yang dapat dibedakan berdasarkan ukuran, harga, atau suatu ciri lain. Variasi produk akan membawa pengaruh baik terhadap kemauan konsumen untuk membeli ataupun menggunakan produk yang ada dalam perusahaan. Menurut Wulandari (2014), perpindahan merek yang dilakukan oleh konsumen merupakan dampak dari keinginan konsumen dalam mencari variasi. Ketidakpuasan konsumen merupakan alasan mengapa konsumen berpindah merek dan hal ini tentu akan merugikan perusahaan. Koperasi harus bisa memvariasikan produknya agar para anggota mau mengkonsumsi segala produk dan pelayanan yang ada.

Sisa Hasil Usaha (SHU) merupakan salah satu daya tarik dari badan usaha koperasi. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Pasal 1 dan 2, SHU adalah pendapatan koperasi yang diperoleh dalam waktu satu tahun buku dikurangi dengan biaya, penyusutan, dan kewajiban lainnya termasuk pajak dalam tahun buku yang bersangkutan.

Penelitian ini diharapkan berguna secara teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk menerapkan konsep-konsep teori perkoperasian yang selama ini didapat dalam perkuliahan serta memberi wawasan untuk melengkapi dan mengembangkan penelitian selanjutnya

yang berkaitan dengan jasa pelayanan, variasi produk, partisipasi anggota, dan SHU yang diterima anggota. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemerintah terkait dengan peningkatan kualitas perkoperasian di Bali pada khususnya dan di Indonesia pada umumnya sehingga pembangunan koperasi di masing-masing daerah dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teori pembangunan sebagai dasar penelitian. Suatu negara yang berkeinginan untuk maju harus menciptakan pembangunan ekonomi yang positif, dengan demikian setiap negara selalu mengupayakan pembangunan ekonomi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Pembangunan merupakan suatu proses multidimensional yang menyangkut perubahan yang mendasar atas peningkatan pendapatan dan output, struktur-struktur kelembagaan, sosial, administrasi, sikap-sikap masyarakat dan terkadang merambah adat-istiadat, kebiasaan, serta sistem kepercayaan yang hidup dalam masyarakat yang bersangkutan (Todaro, 2000:76).

Pembangunan ekonomi tidak terlepas dari pelaku-pelaku ekonomi yang akan menjadi penggerak perekonomian suatu negara. Penjelasan pasal 33 UUD 1945 menunjukkan bahwa, ada tiga pelaku ekonomi yang dikenal, yaitu: perusahaan negara atau sering disebut Badan Usaha Milik negara (BUMN), koperasi, dan swasta. Diantara ketiga pelaku ekonomi tersebut, koperasi merupakan badan usaha yang paling berbeda dengan badan usaha lainnya. Koperasi merupakan kumpulan orang dan bukan kumpulan modal. Proses pengambilan keputusan dalam koperasi dilakukan secara demokratis yakni dengan

memberikan hak suara pada masing-masing anggotanya. Salah satu jenis koperasi yaitu Koperasi Serba Usaha (KSU), yakni koperasi yang kegiatan usahanya di berbagai segi ekonomi, seperti bidang produksi, konsumsi, perkreditan, dan jasa.

Partisipasi anggota merupakan kesediaan anggota itu untuk memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaannya secara bertanggung jawab (Anoraga dan Ninik, 1993:111). Partisipasi anggota merupakan alat pengembangan yang berguna untuk mengurangi kinerja yang buruk serta mencegah penyimpangan. Kerjasama dalam organisasi dapat terwujud bila ada kesadaran untuk berperan aktif, dengan demikian partisipasi atau keterlibatan seseorang sangat diperlukan baik dalam wujud gagasan maupun tingkah laku. Ada banyak hal yang mempengaruhi tingkat partisipasi anggota, diantaranya adalah jasa pelayanan dan variasi produk pada tingkat partisipasi anggota.

Tidak sedikit masyarakat yang keluar dari anggota koperasi akibat dari jasa pelayanan yang kurang memuaskan. Ini berarti jasa pelayanan yang berkualitas merupakan dambaan setiap anggota koperasi. Menurut Tjiptono (2003:59), kualitas jasa pelayanan merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan dalam penyampaian informasi agar sesuai dengan harapan dari konsumen. Tingkat partisipasi anggota akan meningkat apabila koperasi mampu memberikan jasa pelayanan yang lebih berkualitas dibandingkan dengan pesaingnya. Hal ini didukung oleh penelitian Ayu Savitri, dkk. (2012) serta Ernita dan Agus Al Rozi (2014), ditemukan bahwa jasa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota. Partisipasi anggota koperasi dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas

jasa pelayanan kepada anggota. Jasa pelayanan yang baik tentu akan meningkatkan partisipasi anggota guna mengembangkan koperasi.

Menurut Suwarni (2010), keadaan dunia usaha berubah dinamis seiring dengan perubahan selera konsumen. *Marketing mix strategy* yang tepat akan berperan penting terhadap keberhasilan suatu perusahaan untuk dapat tetap melangsungkan usahanya, salah satunya melalui variasi produk. Menurut Budiantono (2014), dalam mempertahankan kelangsungan kegiatan koperasi agar tidak bangkrut, koperasi perlu menginovasikan produk-produknya dengan menawarkan bermacam-macam produk jasa antara lain: pinjaman untuk usaha, pinjaman untuk kesehatan, pinjaman dana talangan, simpanan umum, simpanan hari raya, dan simpanan berjangka. Hal ini didukung oleh penelitian Dewi Sartika (2013), Tahta Kusumanegara (2012) dan Nursanah (2010) yang menemukan bahwa variasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan ini akan merangsang anggota dalam meningkatkan partisipasinya terhadap koperasi.

SHU merupakan salah satu variabel kinerja yang digunakan untuk melihat perkembangan maupun pertumbuhan keberhasilan koperasi di Indonesia (Sitio dan Tamba, 2001:137). Indikasi keberhasilan koperasi sebagai suatu badan usaha dapat dilihat dari keterlibatan serta keaktifan anggota dalam perencanaan usaha dan proses pengambilan keputusan, serta bagaimana struktur pelayanan koperasi terhadap anggotanya. Jasa pelayanan mempunyai kedudukan yang sangat menentukan bagi suksesnya koperasi. Hal ini didukung oleh penelitian Ayu Savitri, dkk. (2012) dan Erra Setianingrum (2013), ditemukan bahwa kualitas jasa

pelayanan yang optimal akan menarik anggota untuk berpartisipasi aktif sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan SHU anggota koperasi, dengan demikian kualitas jasa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perolehan SHU sebuah koperasi.

Variasi produk yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan suatu perusahaan karena dapat meningkatkan pendapatan perusahaan tersebut (Wega Anggara, 2007). Menurut Kotler dan Armstrong (2008:71), keanekaragaman produk dapat digunakan untuk mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan suatu produk. Variasi produk merupakan salah satu alat yang digunakan oleh suatu perusahaan dalam menarik konsumen guna meningkatkan pendapatan dari suatu perusahaan. Begitu pula dengan badan usaha koperasi, semakin bervariasi produk yang dimiliki maka SHU yang diterima akan semakin banyak akibat dari banyaknya jenis-jenis simpanan dan pinjaman yang bisa dipilih oleh anggota.

Menurut Erra Setianingrum (2013) dan Setiaji (2012), partisipasi anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan koperasi, dimana keberhasilan koperasi ini diukur dari SHU yang diperoleh. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa perolehan SHU oleh masing-masing anggota tergantung besar kecilnya partisipasi modal dan transaksi yang dilakukan oleh anggota tersebut terhadap usaha-usaha yang ada pada koperasi, artinya semakin besar partisipasi modal dan transaksi yang dilakukan oleh anggota terhadap koperasi, maka semakin besar pula SHU yang akan diterima oleh anggota

tersebut, dan juga sebaliknya. Kesuksesan, perkembangan dan bermanfaatnya suatu koperasi sangat tergantung pada partisipasi aktif dari para anggotanya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah: (a) bagaimana pengaruh jasa pelayanan dan variasi produk terhadap partisipasi anggota di Kecamatan Denpasar Selatan? (b) bagaimana pengaruh jasa pelayanan, variasi produk, dan partisipasi anggota terhadap sisa hasil usaha pada koperasi serba usaha di Kecamatan Denpasar Selatan? (c) bagaimana pengaruh jasa pelayanan dan variasi produk terhadap sisa hasil usaha melalui partisipasi anggota di Kecamatan Denpasar Selatan?

Berdasarkan pokok permasalahan tersebut, tujuan penelitian ini adalah: (a) untuk menganalisis pengaruh jasa pelayanan dan variasi produk terhadap partisipasi anggota di Kecamatan Denpasar Selatan, (b) untuk menganalisis pengaruh jasa pelayanan, variasi produk, dan partisipasi anggota terhadap sisa hasil usaha pada koperasi serba usaha di Kecamatan Denpasar Selatan, dan (c) untuk menganalisis pengaruh jasa pelayanan dan variasi produk terhadap sisa hasil usaha melalui partisipasi anggota di Kecamatan Denpasar Selatan.

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil penelitian terdahulu serta teori dan konsep yang telah dikemukakan, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

- H<sub>1</sub>: Jasa pelayanan dan variasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota pada koperasi serba usaha di Kecamatan Denpasar Selatan.
- H<sub>2</sub>: Jasa pelayanan, variasi produk, dan partisipasi anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap sisa hasil usaha pada koperasi serba usaha di Kecamatan Denpasar Selatan.

H<sub>3</sub>: Jasa pelayanan dan variasi produk berpengaruh signifikan terhadap sisa hasil melalui partisipasi anggota pada koperasi serba usaha di Kecamatan Denpasar Selatan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di KSU yang tersebar di Kecamatan Denpasar Selatan. Menurut data yang di dapat dari Dinas Koperasi dan UMKM Kota Denpasar, Kecamatan Denpasar Selatan merupakan kecamatan yang memiliki jumlah anggota terbanyak dibandingkan dengan kecamatan lainnya. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah data jumlah KSU dan jumlah anggota KSU di Kecamatan Denpasar Selatan. Data kualitatif yang digunakan adalah pengisian kuesioner dari para responden. Data bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah jawaban atas kuesioner yang disebarakan kepada responden selaku anggota KSU yang tersebar di Kecamatan Denpasar Selatan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar nama serta alamat koperasi serba usaha di Kecamatan Denpasar Selatan.

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Sisa Hasil Usaha (SHU) yang diterima anggota pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan. SHU dalam penelitian ini akan diukur melalui instrumen besarnya SHU yang diterima anggota koperasi. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Jasa Pelayanan dan Variasi Produk. Jasa pelayanan dalam penelitian ini akan diukur melalui instrumen: (a) proses pencairan dana pinjaman anggota, (b) empati, yakni daya tanggap pegawai terhadap konsumen baik dalam pencarian barang ataupun terhadap complain, dan (c) keterjaminan, yakni sering atau tidaknya pegawai melakukan kesalahan baik

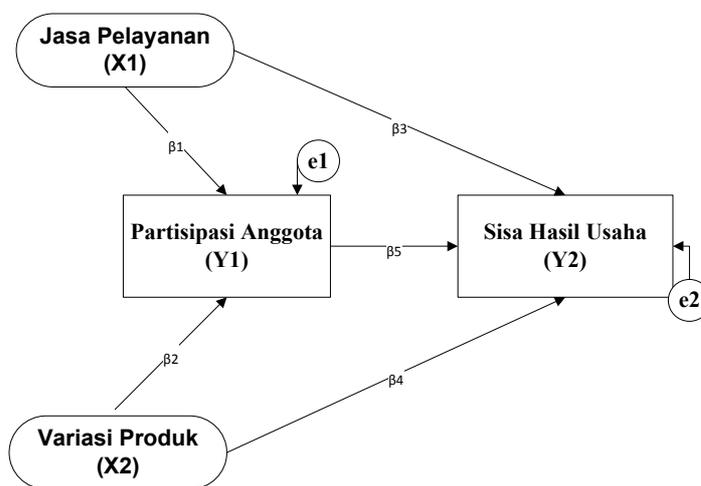
dalam pemberian informasi mengenai produk ataupun terhadap penghitungan uang. Variasi produk dalam penelitian ini akan diukur melalui instrumen jenis-jenis simpanan dan pinjaman yang ditawarkan. Variabel intervening dalam penelitian ini adalah Partisipasi Anggota. Partisipasi anggota dalam penelitian ini akan diukur melalui instrumen: (a) frekuensi melakukan simpanan dan pinjaman di koperasi dan (b) frekuensi dalam menghadiri Rapat Akhir Tahunan (RAT).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KSU yang ada di Kecamatan Denpasar Selatan yang berjumlah 74.256 orang. Sampel yang digunakan akan dihitung dengan menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan rumus Slovin, diperoleh jumlah sampel untuk menganalisis SHU yang diterima anggota pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan sebanyak 100 orang yang diambil masing-masing KSU Kecamatan Denpasar Selatan. Dengan menggunakan metode *accidental sampling* dari 74.256 populasi jumlah anggota KSU di Kecamatan Denpasar Selatan hanya diambil 100 sampel sebagai responden karena sudah dianggap mampu mewakili keseluruhan responden.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini, dilakukan menggunakan teknik wawancara terstruktur dan observasi non prilaku. Wawancara terstruktur yaitu wawancara dengan kuesioner yang telah disiapkan sebelumnya. Cara ini digunakan khusus dalam pengumpulan data primer. Observasi non prilaku yaitu pengumpulan data-data yang berasal dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan rumusan masalah. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data mengenai jumlah koperasi dan jumlah anggota pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan.

Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan langsung variabel terikat terhadap variabel bebas dan hubungan tidak langsung melalui variabel intervening. Sebelum melakukan analisis regresi berganda, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji instrumen penelitian. Instrumen yang baik adalah instrumen yang mampu mengumpulkan data yang benar-benar bisa menggambarkan fenomena yang ada. Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya dilakukan analisis faktor untuk mendapatkan ukuran (berupa skor) dari variabel laten yaitu variabel jasa pelayanan dengan skor faktornya atau bobotnya dalam studi ini adalah jasa pelayanan, variasi produk dan partisipasi anggota.

**Gambar 1.**  
**Model Analisis Jalur**



Berd

asarkan Gambar 3.1 dapat dibuat persamaan struktural sebagai berikut:

$$Y_1 = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e_1 \dots\dots\dots (3.2)$$

$$Y_2 = \beta_3 X_1 + \beta_4 X_2 + \beta_5 Y_1 + e_2 \dots\dots\dots (3.3)$$

Keterangan :

$Y_2$  = Sisa hasil usaha  
 $Y_1$  = Partisipasi Anggota  
 $X_1$  = Jasa Pelayanan  
 $X_2$  = Variasi Produk  
 $\beta_1 \dots \beta_5$  = Koefisien regresi untuk masing-masing variabel X  
 $e_1, e_2$  = *Error*

Gambar 1 menunjukkan dua hubungan substruktural. Hubungan substruktural yang pertama menyatakan hubungan kausal dari  $X_1, X_2$ , ke  $Y_1$ . Hubungan substruktural kedua menyatakan hubungan kausal dari  $X_1, X_2, Y_1$  ke  $Y_2$ .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Instrumen penelitian haruslah berkualitas sesuai standar kriteria teknik pengujian validitas dan reliabilitas .

**Tabel 2.**  
**Hasil Validitas Instrumen**

| No.      | Variabel                                     | Koefisien Korelasi ( $r_{hitung}$ ) | Sig.  | Simpulan |
|----------|--|-------------------------------------|-------|----------|
| <b>1</b> | <b>Jasa Pelayanan</b>                        |                                     |       |          |
|          | Proses Pencairan Dana (X1.1)                 | 0.756                               | 0.000 | Valid    |
|          | Daya Tanggap Pegawai (X1.2)                  | 0.785                               | 0.000 | Valid    |
|          | Tingkat Kesalahan Pemberian Informasi (X1.3) | 0.862                               | 0.000 | Valid    |
| <b>2</b> | <b>Variasi Produk</b>                        |                                     |       |          |
|          | Tingkat Kesalahan Penghitungan Uang (X1.4)   | 0.792                               | 0.000 | Valid    |
|          | Jenis-Jenis Simpanan (X2.1)                  | 0.950                               | 0.000 | Valid    |
|          | Jenis-Jenis Pinjaman (X2.2)                  | 0.948                               | 0.000 | Valid    |
| <b>3</b> | <b>Partisipasi Anggota</b>                   |                                     |       |          |
|          | Frekuensi Menabung (X3.1)                    | 0.941                               | 0.000 | Valid    |
|          | Frekuensi Meminjam Uang (X3.2)               | 0.783                               | 0.000 | Valid    |
|          | Frekuensi Menghadiri RAT (X3.3)              | 0.966                               | 0.000 | Valid    |

Sumber: Data diolah, 2015

Pada hasil output SPSS *item-Total Statistic*, apabila nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari 0,361 dan tingkat signifikansi  $< 0,05$  maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid (Yamin dan Kurniawan, 2009:284). Dapat dilihat pada Tabel 2, hasil uji validasi dari pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini ternyata memiliki nilai korelasi Item-total lebih besar dari 0,361 dan signifikansi  $< 0,05$ , ini berarti semua pertanyaan dalam instrumen tersebut valid.

Pengujian statistik dengan program SPSS menggunakan teknik *Statistic Croanbach* alpha instrumen dapat dikatakan reliabel untuk mengukur variabel apabila nilai alpha lebih besar dari 0,60. Hasil uji realibilitas dari pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *Croanbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Tabel 3 menunjukkan bahwa, *Croanbach's Alpha* ketiga variabel tersebut diatas 0,60, maka instrumen yang digunakan dalam penelitian ini setelah dianalisis dengan metode varians *alpha-cronbach* adalah reliabel.

**Tabel 3.**  
**Hasil Reliabilitas Instrumen**

| No | Variabel            | Cronbach's Alpha | Simpulan |
|----|---------------------|------------------|----------|
| 1  | Jasa Pelayanan      | 0,805            | Reliabel |
| 2  | Variasi Produk      | 0,890            | Reliabel |
| 3  | Partisipasi Anggota | 0,879            | Reliabel |

*Sumber:* Data diolah, 2015

Analisis faktor dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh skor faktor yang merupakan wakil nilai berdasarkan variabel terukur. Analisis ini juga sekaligus merupakan evaluasi terhadap validitas konstruk yang dibuat. Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa semua konstruk variabel yang dibentuk telah valid sesuai kriteria yang ditetapkan, sehingga skor faktor yang diperoleh layak digunakan untuk analisis berikutnya, yaitu *path analysis*.

**Tabel 4.**  
**Evaluasi terhadap Validitas Variabel Konstruk**

| Variabel Laten      | KMO   | Chi Square | P. Value | Eigen Value |
|---------------------|-------|------------|----------|-------------|
| Jasa Pelayanan      | 0,660 | 109,926    | 0,000    | 2,311       |
| Variasi Produk      | 0,500 | 52,354     | 0,000    | 1,645       |
| Partisipasi Anggota | 0.671 | 367,166    | 0,000    | 2,592       |

Sumber: Data diolah, 2015

Penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) guna menguji pola hubungan yang menggunakan pengaruh variabel terhadap variabel lainnya, baik pengaruh langsung maupun pengaruh hubungan tidak langsung. Koefisien jalur pada penelitian ini diperoleh dari hasil perhitungan regresi dengan metode regresi sederhana (*Ordinary Least Square* = OLS) dengan menggunakan program SPSS versi 13 terhadap model persamaan. Untuk mendapatkan koefisien jalur, secara bertahap diselesaikan melalui persamaan regresi sebagai berikut: (a) model persamaan substruktural pertama, yakni pengaruh langsung variabel jasa pelayanan dan variasi produk terhadap partisipasi anggota, dan (b) model persamaan substruktural kedua, yakni pengaruh langsung variabel jasa pelayanan, variasi produk dan partisipasi anggota terhadap SHU.

Berdasarkan hasil analisis regresi substruktural pertama, koefisien regresi jasa pelayanan sebesar 0,713 dengan tingkat signifikansi 0,000 dengan asumsi variabel lain yang mempengaruhi dalam keadaan konstan memiliki arti bahwa, variabel jasa pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel partisipasi anggota pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan, sehingga setiap terjadi peningkatan jasa pelayanan akan diikuti dengan peningkatan partisipasi anggota. Kemudian koefisien regresi variasi produk sebesar 0,033 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,672 dengan asumsi variabel lain dalam

keadaan konstan memiliki arti bahwa, variabel variasi produk tidak berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota.

Berdasarkan hasil analisis regresi substruktural kedua, koefisien regresi variabel jasa pelayanan sebesar 0,276 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,021 dan asumsi variabel lain yang mempengaruhi dalam keadaan konstan memiliki arti bahwa, variabel jasa pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap SHU pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan, sehingga setiap terjadi peningkatan jasa pelayanan akan diikuti dengan peningkatan SHU. Kemudian koefisien regresi variabel variasi produk sebesar 0,060 dengan tingkat signifikansi 0,488 dan asumsi variabel lain yang mempengaruhi dalam keadaan konstan memiliki arti bahwa, variabel variasi produk tidak berpengaruh signifikan terhadap SHU pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan.

Koefisien regresi partisipasi anggota sebesar 0,399 dengan signifikansi 0,001 dan asumsi variabel lain yang mempengaruhi dalam keadaan konstan memiliki arti bahwa variabel partisipasi anggota berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap SHU pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan, sehingga setiap terjadi peningkatan partisipasi anggota maka akan dibarengi dengan peningkatan SHU.

**Tabel 7.**  
**Ringkasan Koefisien Jalur**

| Regresi | Koef. Regresi Standar | Standar error | P. Value | Keterangan     |
|---------|-----------------------|---------------|----------|----------------|
| X1 → Y1 | 0,713                 | 0,078         | 0,000    | Signifikan     |
| X1 → Y2 | 0,276                 | 0,119         | 0,021    | Signifikan     |
| X2 → Y1 | 0,033                 | 0,078         | 0,672    | non signifikan |
| X2 → Y2 | 0,060                 | 0,870         | 0,488    | non signifikan |
| Y1 → Y2 | 0,399                 | 0,113         | 0,001    | Signifikan     |

Sumber: Data diolah, 2015

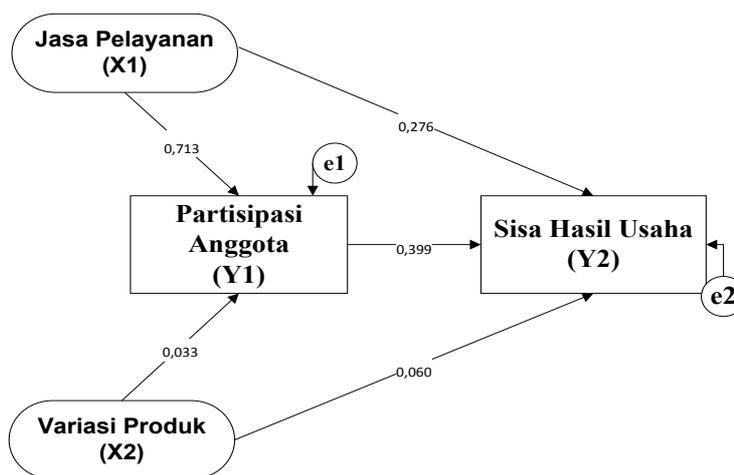
Keterangan

- Y1 = Partisipasi Anggota
- Y2 = Sisa Hasil Usaha
- X1 = Jasa Pelayanan
- X2 = Variasi Produk

Tabel 7 mendeskripsikan bahwa hubungan langsung antara variabel Jasa Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Partisipasi Anggota (Y1), variabel Variasi Produk (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Partisipasi Anggota (Y1). Hubungan langsung antar variabel Jasa Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap SHU (Y2), Variasi Produk (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Sisa Hasil Usaha (Y2) dan Partisipasi Anggota (Y1) berpengaruh signifikan terhadap Sisa Hasil Usaha (Y2).

Berdasarkan ringkasan koefisien jalur diatas maka dapat dibuat diagram jalur seperti dibawah ini.

**Gambar 2.**  
**Diagram Jalur Penelitian**



Sumber: Data diolah, 2015

Tabel 8 menyajikan hasil pengujian hubungan variabel pengaruh langsung dan tidak langsung, pengaruh total jasa pelayanan dan variasi produk terhadap partisipasi anggota serta pengaruh ketiga variabel tersebut ke SHU.

**Tabel 8.**  
**Hubungan Langsung, Tidak Langsung dan Total Variabel**

| Hubungan Variabel | Pengaruh |                           | Total |
|-------------------|----------|---------------------------|-------|
|                   | Langsung | Tidak Langsung Melalui Y1 |       |
| X1 → Y1           | 0,713    | -                         | 0,713 |
| X1 → Y2           | 0,276    | 0,284                     | 0,560 |
| X2 → Y1           | 0,033    | -                         | 0,033 |
| X2 → Y2           | 0,060    | 0,013                     | 0,073 |
| Y1 → Y2           | 0,399    | -                         | 0,399 |

Sumber: Data diolah, 2015

Pengaruh langsung variabel X1 terhadap variabel Y1 adalah 0,713. Pengaruh tidak langsungnya tidak ada dan pengaruh totalnya tetap menjadi 0,713. Pengaruh langsung X1 terhadap Y2 adalah 0,276. Pengaruh tidak langsung X1 terhadap Y2 melalui Y1 diperoleh dari  $\beta_1 \times \beta_5$  atau  $0,713 \times 0,399 = 0,284$ . Oleh karena itu pengaruh total X1 terhadap Y2 melalui Y1 adalah sebesar  $0,276 + 0,284 = 0,560$ . Pengaruh langsung variabel X2 terhadap variabel Y1 adalah 0,033. Pengaruh tidak langsungnya tidak ada dan pengaruh totalnya tetap menjadi 0,033. Pengaruh langsung X2 terhadap Y2 adalah 0,060. Pengaruh tidak langsung X2 terhadap Y2 melalui Y1 diperoleh dari  $\beta_2 \times \beta_5$  atau  $0,033 \times 0,399 = 0,013$ . Oleh karena itu pengaruh total X2 terhadap Y2 melalui Y1 adalah sebesar 0,060. Pengaruh langsung variabel X2 terhadap variabel Y1 adalah 0,399. Pengaruh tidak langsungnya tidak ada dan pengaruh totalnya tetap menjadi 0,399.

Pengaruh tidak langsung jasa pelayanan terhadap SHU melalui partisipasi anggota KSU dapat dilihat pada table berikut:

| Hubungan Variabel | Variabel Intervening | Ab    | Sab   | z     | Keterangan |
|-------------------|----------------------|-------|-------|-------|------------|
| X1 → Y2           | Y1                   | 0,287 | 0,087 | 3,299 | Signifikan |

Oleh karena z hitung sebesar  $3,299 > 1,64$ , hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian jasa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap SHU melalui partisipasi anggota pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan atau dapat dikatakan pula bahwa partisipasi anggota merupakan variabel *partial mediation* dalam pengaruh jasa pelayanan terhadap SHU pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan. Nilai sebesar 0,2844 mempunyai arti bahwa pengaruh tidak langsung jasa pelayanan terhadap SHU melalui partisipasi anggota pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan adalah sebesar 28,44 persen.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan uji pengaruh langsung variabel jasa pelayanan dan variasi produk terhadap partisipasi anggota pada KSU di kecamatan denpasar selatan diperoleh hasil yaitu jasa pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Ayu Savitri, dkk. (2012) dan Ernita dan Agus Al Rozi (2012) bahwa, jasa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota. Partisipasi anggota sangat ditentukan oleh cara suatu perusahaan memberikan pelayanan kepada nasabahnya.

Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan, jasa pelayanan pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan sudah sangat baik. Dari 30 orang responden yang

diwawancara mendalam, 25 responden menyatakan bahwa pelayanan koperasi saat ini sudah jauh lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya. Nasabah merasa saat ini para pegawai koperasi lebih dekat dan ramah kepada nasabah yang datang ke koperasi. Daya tanggap pegawai juga tidak seburuk dulu. Usaha yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan UKM untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan pegawai koperasi kepada nasabah telah membuahkan hasil. Meningkatnya kualitas jasa pelayanan ini memberikan banyak keuntungan untuk KSU di Kecamatan Denpasar Selatan karena koperasi-koperasi ini mampu memperbesar usahanya dengan mengajak anggota-anggota baru untuk bergabung di koperasinya.

Variabel variasi produk mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap partisipasi anggota. Ini berarti variabel variasi produk tidak memberikan pengaruh terhadap peningkatan partisipasi anggota. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Dewi Sartika (2013), Tahta Kusumanegara (2012) dan Nursanah (2010) yang menyatakan bahwa, variasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Setelah melakukan penelitian ternyata KSU di Kecamatan Denpasar Selatan rata-rata tidak bergerak sesuai fungsi yang seharusnya. Sebagian besar KSU ini hanya menyediakan layanan simpanan dan pinjaman saja, namun tidak menyediakan barang-barang kebutuhan pokok yang seharusnya disediakan, seharusnya melakukan fungsi perkreditan, penyediaan dan penyaluran sarana produksi serta keperluan sehari-hari dan pengelolaan serta pemasaran hasil. Selain itu, hanya ada

2 variasi dalam simpanan yaitu simpanan sukarela dan simpanan berjangka, serta tidak ada variasi pinjaman.

Dari hasil wawancara mendalam, beberapa nasabah sangat berharap ada jenis-jenis pinjaman seperti pinjaman untuk hari raya karena di Bali khususnya sangat banyak pengeluaran untuk kepentingan hari raya, selain itu diharapkan juga ada pinjaman untuk membuka usaha kecil-kecilan agar bunga yang diberikan tidak memberatkan nasabah meskipun jumlah uang yang dipinjam juga tidak terlalu banyak. Hal inilah yang menyebabkan variasi produk tidak berpengaruh signifikan, kepuasan konsumen terhadap koperasi sangat kurang akibat tidak terpenuhinya kebutuhan serta kemauan anggota.

Berdasarkan hasil pengaruh langsung variabel jasa pelayanan, variasi produk dan partisipasi anggota terhadap SHU pada KSU di kecamatan Denpasar selatan diperoleh hasil yakni variabel jasa pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap SHU pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Ayu Savitri, dkk. (2012), Maddern, dkk. (2010) dan Erra Setianingrum (2013). Semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula pendapatan yang diterima anggota pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan. Para anggota KSU di Kecamatan Denpasar Selatan sudah cukup puas dengan pelayanan koperasi terlihat dari loyalitas anggota terhadap koperasi yang pada akhirnya meningkatkan SHU yang didapat anggota.

Secara keseluruhan, koperasi-koperasi yang memiliki pelayanan yang buruk tidak terlalu banyak. Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, ada 80

persen responden yang menjawab “Setuju” dan “Sangat Setuju” untuk pertanyaan tentang kecepatan dalam prosesn pencairan dana dan 75 persen responden yang menjawab “Setuju” dan “Sangat Setuju” untuk pertanyaan tentang kecepatan daya tanggap pegawai terhadap komplain nasabah. Ini berarti pegawai dan pengurus koperasi langsung melayani nasabah yang datang dan sesegera mungkin memproses pencairan dana maupun komplain yang dilakukan oleh nasabah.

Variabel variasi produk tidak berpengaruh signifikan terhadap SHU pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Wega Anggara (2007) yang menyatakan bahwa, variasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan industri. Hal ini disebabkan, tidak semua KSU di Kecamatan Denpasar Selatan memiliki varian produk yang sesuai dengan kebutuhan anggota, hanya beberapa koperasi besar saja yang menyediakan banyak varian produk simpanan dan pinjaman. Oleh karena KSU di Kecamatan Denpasar Selatan tidak menjual barang-barang kebutuhan sehari-hari, para anggota koperasi pada akhirnya tidak mampu meningkatkan SHU yang seharusnya bisa ditingkatkan melalui pembelian barang-barang kebutuhan sehari-hari.

Variabel partisipasi anggota memiliki pengaruh positif dan signifikans terhadap SHU. Semakin tinggi partisipasi anggota maka akan semakin tinggi pula perolehan SHU yang diterima anggota pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Erra Setianingrum (2013) dan Setiaji (2012) yang menyatakan bahwa partisipasi anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap perolehan SHU koperasi.

Anggota KSU di Kecamatan Denpasar Selatan yang memiliki frekuensi tinggi dalam melakukan simpanan, pinjaman, dan turut hadir dalam RAT rata-rata memperoleh SHU yang tinggi. SHU ini diberikan oleh koperasi kepada anggotanya sesuai dengan jasa yang telah diberikan kepada koperasi baik itu jasa modal ataupun jasa atas usaha.

Berdasarkan hasil uji pengaruh tidak langsung variabel jasa pelayanan dan variasi produk terhadap SHU melalui partisipasi anggota pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan diperoleh hasil yakni Variabel jasa pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap SHU melalui partisipasi anggota pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan. Jasa pelayanan yang baik memberikan kepuasan tersendiri pada anggota sehingga dengan begitu anggota akan senang melakukan simpan-pinjam pada koperasi, anggota akan semakin peduli pada kelangsungan hidup koperasi dengan rajin mengikuti RAT dan anggota akan rajin memberikan masukan pada koperasi agar kinerja karyawan koperasi semakin baik dari hari kehari. Besar kecilnya SHU yang diterima anggota pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan tergantung pada sering atau tidaknya anggota tersebut melakukan simpanan maupun pinjaman. Semakin baik jasa pelayanan yang diberikan oleh koperasi maka semakin senang anggota koperasi melakukan simpan-pinjam dan ini akan berdampak pada tingginya SHU yang diperoleh.

Variabel partisipasi anggota bukan merupakan variabel mediasi antara variasi produk dan SHU sehingga tidak perlu dilakukan uji sobel untuk mengetahui kekuatan dari variabel mediasi tersebut. Variasi produk pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan sangat minim. Minimnya variasi tersebut

mengakibatkan kurang terpenuhinya kebutuhan konsumen. Konsumen mengharapkan KSU di Kecamatan Denpasar Selatan agar menjual segala kebutuhan pokok yang memang menjadi kebutuhan anggota setiap bulannya.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka simpulan yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut: (a) secara langsung untuk persamaan substruktural pertama, jasa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan. Variasi produk tidak berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan, (b) secara langsung untuk persamaan substruktural kedua, jasa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap SHU, variasi produk tidak berpengaruh signifikan terhadap SHU, dan partisipasi anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap SHU pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan, dan (c) secara tidak langsung jasa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap SHU melalui partisipasi anggota dan variasi produk tidak berpengaruh signifikan terhadap SHU pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, jasa pelayanan pada KSU di Kecamatan Denpasar Selatan sudah cukup baik terlihat dari bagaimana pengaruhnya terhadap partisipasi anggota dan tingginya minat nasabah untuk bergabung pada koperasi, namun diharapkan pula agar para karyawan koperasi lebih menguasai lagi produk-produk yang ditawarkan koperasi sehingga para nasabah memahami betul produk-produk yang ditawarkan melalui penjelasan yang diberikan oleh karyawan. Diharapkan pula agar pemerintah Kota Denpasar

tetap melakukan pelatihan-pelatihan yang ditunjukkan untuk para pegawai koperasi guna lebih meningkatkan lagi kualitas dari jasa pelayanan yang ada. Dari segi variasi produk, KSU diharapkan tidak hanya melakukan kegiatan simpan pinjam, namun juga penyediaan kebutuhan pokok. Dari segi partisipasi anggota, diharapkan anggota dapat memanfaatkan pelayanan yang ada di koperasi, sehingga memperbesar peluang koperasi untuk mencapai keberhasilannya dengan memperoleh SHU yang tinggi.

## REFERENSI

- Anonimous. 2013. Data Koperasi. Dinas Koperasi dan UKM Denpasar.
- Anoraga, Panji dan Ninik Widiyanti. 2003. *Dinamika Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ayu Savitri, Ichdah, Sucihatningsih DWP, dan Margunani. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota terhadap Perolehan Sisa Hasil Usaha pada Koperasi Serba Usaha Kecamatan Gringsing Kabupaten Batang. *Jurnal Unnes*.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. 2014. Bali Dalam Angka 2013. Badan Pusat Statistik Provinsi Bali.
- Budiantono, Bambang. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Yang Ditawarkan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan Widyagama Malang. *Jurnal Universitas Widyagama Malang*.
- Dewi Sartika, Ratna. 2013. Pengaruh Variasi Produk dan Pelayanan yang Ditawarkan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Ganesha Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang Tahun 2013. *Jurnal Universitas Jember*.
- Ernita, Firmansyah, Agus Al Rozi. 2014. Factors Affecting The Members Participation on Cooperative in North Sumatera. *International journal of scientific & technology research*, 3 (10).
- H. Maddern, R S Maull, P A Smart, P Baker. 2010. Customer Satisfaction and Service Quality In UK Financial Services. *Journal University of Exeter*.
- Julissar An-Naf. 2007. The Case of Rural Cooperative Development: Learning From Indonesia 1970 to 1990 Experiences. *Jurnal Optimal*, 1(1).
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran 1*. Edisi keduabelas. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. 2008a. *Prinsip-Prinsip Pemasaran 2*. Edisi keduabelas. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

- Nursanah. 2010. Analisis Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Hero Supermarket (Studi Kasus: Pelanggan PT Hero Supermarket Tarogong Cilandak, Jak-Sel). *Skripsi* Sarjana Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Jakarta.
- Nursanah. 2010. Analisis Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Hero Supermarket (Studi Kasus: Pelanggan PT Hero Supermarket Tarogong Cilandak, Jak-Sel). *Skripsi* Sarjana Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Jakarta.
- Setiaji, Khasan. 2012. Pengaruh Partisipasi Anggota dan Lingkungan Usaha terhadap Keberhasilan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Kapas Kecamatan Susukan Kabupaten Banjarnegara. *Jurnal Universitas Negeri Semarang*.
- Sitio, Arifin dan Halomoan Tamba. 2001. *Koperasi: Teori dan Praktik*, Wisnu Chandra Kristiaji, Editor. Jakarta: Erlangga.
- Sugiharsono. 2009. *Sistem Ekonomi Koperasi Sebagai Solusi Masalah Perekonomian*
- Sumartana, Dedy. 2015. Di Denpasar, 10 Koperasi Bakal Dibubarkan. <http://balipost.com/read/headline/2015/04/13/32899/di-denpasar-10-koperasi-bakal-dibubarkan.html>. Diunduh 16 Juli 2015.
- Suprayitno, Bambang. 2007. Kritik Terhadap Koperasi (Serta Solusinya) sebagai Media Pendorong Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). *Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Suwarni. 2010. Marketing Mix Strategy dalam Meningkatkan Volume Penjualan. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang*.
- Tahta Kusumanegara, Erlangga. 2012. Analisis Pengaruh Harga, Keragaman Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Melakukan Pembelian di Baskin Robbins Ice Cream Mal Ciputra Semarang. *Skripsi* Sarjana Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Todaro, Michael (Haris Munandar, Penerjemah). 2000. *Pembangunan Ekonomi*. Edisi Kelima. Jakarta: Bumi Aksara.
- UU No. 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian.
- UU No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Indonesia.
- Wega Anggara, Andri. 2007. Studi Variasi Produk Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) Dengan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (Sem) pada Industri Rokok Kretek Skala Kecil (Studi Kasus di Perusahaan PT. Bintang Mas Wijaya Malang). *Tesis* Institut Teknologi Sepuluh November.
- Wulandari, Tlasi. 2014. Pengaruh ketidakpuasan konsumen, Kebutuhan mencari variasi produk, harga produk dan Iklan produk pesaing terhadap perpindahan merek (Studi pada Pengguna Handphone di Kabupaten Purworejo). *Jurnal Universitas Muhammadiyah Purworejo*.
- Yamin, Sofyan dan Heri Kurniawan. 2009. *SPSS Complete: Teknik Analisis Statistik Terlengkap Dengan Software SPSS*. Jakarta: Salemba Infotek.