

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN
TERHADAP KINERJA PENGURUS
KOPERASI TANI MERTANADI DI DESA PLAGA
KECAMATAN PETANG KABUPATEN BADUNG**

Ni W P Artini dan I N G Ustriyana
Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian Universitas Udayana
Email: putuartini@unud.ac.id
HP: 08123634181

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja pengurus koperasi. Penelitian dilaksanakan di Koperasi Tani Mertanadi, Desa Plaga, Kecamatan Petang Badung, dengan 60 responden anggota koperasi yang dipilih secara acak sederhana. Metode analisis menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara pelayanan dengan kinerja pengurus koperasi. Indikator yang paling berpengaruh pada pelayanan adalah kemauan karyawan untuk memahami kebutuhan anggota, sedangkan untuk variable kinerja, indikatornya adalah kemampuan pengawas dalam melaporkan hasil Rapat Anggota Tahunan (RAT).

Kata kunci: *kualitas pelayanan, kinerja pengurus, SEM-PLS*

***THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF SERVICE TOWARDS MANAGERS'
PERFORMANCE OF MERTANADI AGRICULTURE COOPERATIVE IN PLAGA
VILLAGE, PETANG DISTRICT, BADUNG REGENCY***

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the relationship between service quality on the performance of cooperative administrators. The study was carried out at Koperasi Tani Mertanadi, Plaga Village, Petang Badung Subdistrict, with 60 respondents of simple cooperative members selected randomly. Analysis method using SEM-PLS. The results showed that there was a positive relationship between service and the performance of the cooperative management. The most influential indicator on service is the willingness of employees to understand the needs of members, while for performance variables, the indicator is the ability of supervisors to report the results of the Annual Member Meeting (RAT).

Keywords: *service quality, board performance, SEM-PLS*

PENDAHULUAN

Koperasi mempunyai dasar hukum yang kuat yang dapat dilihat di dalam Undang-Undang Dasar 1945. Pasal 33 ayat 1 berbunyi bahwa perekonomian Indonesia disusun atas usaha bersama berdasarkan atas azas kekeluargaan. Di samping itu juga mempunyai dasar sumber hukum GBHN yang pelaksanaannya tercermin dalam program-program dalam Pelita.

Sumber hukum lain adalah TAP MPR, Undang-Undang tentang Pokok-Pokok Perkoperasian No 12 tahun 1967 dan Inpres No 4 tahun 1973 tentang wilayah Unit Desa, dan Inpres No 2 tahun 1978 tentang KUUD/KUD. Sumber-sumber hukum tersebut di atas memungkinkan perkembangan perekonomian di Indonesia menjadi mantap, karena sumber-sumber hukum tersebut memberikan kesempatan untuk dapat dimanfaatkan oleh koperasi. Dengan Undang-Undang Dasar 1945 terutama pasal 33 ayat 1 tersebut dijelaskan bahwa bentuk perekonomian yang paling sesuai dengan rakyat Indonesia adalah koperasi. Dengan koperasi diharapkan terdapat pembagian income atau penghasilan yang merata, memperluas kesempatan kerja, serta pendidikan pada masyarakat yang lebih baik.

Dengan Undang-Undang No 12 tahun 1967 dikatakan bahwa koperasi adalah salah satu nadi perekonomian, yang mana hal ini menunjukkan pentingnya peranan koperasi. Oleh karena itu, maka diperlukan tentang pendidikan tentang prinsip-prinsip koperasi kepada para anggota maupun calon anggota. Pendidikan semacam ini akan dapat mendorong para

anggota untuk lebih aktif berpartisipasi dalam koperasinya. Akibat selanjutnya bahwa anggota akan menjadi lebih setia pada koperasinya serta mempunyai rasa ikut bertanggung jawab akan maju mundur koperasinya.

Pendidikan anggota dan calon anggota, hendaknya diikuti dengan pembinaan pengetahuan yang diperolehnya. Untuk itu diperlukan informasi-informasi baik informasi tentang perekonomian secara umum seperti keadaan permintaan dan penawaran suatu barang dan ramalan mengenai harga dikemudian hari. Sebagai organisasi ekonomi, koperasi melakukan kegiatan-kegiatan yang produktif. Untuk itu koperasi memerlukan faktor-faktor produksi yang pada dasarnya terdiri dari alam seperti tanah, tenaga kerja, dan modal. Faktor-faktor produksi tersebut masing-masing mendapatkan imbalan karena jasa-jasanya dalam proses produksi. Tanah mendapatkan sewa tanah, modal mendapatkan bunga modal, dan tenaga kerja mendapat upah/gaji.

Ketiga faktor produksi tersebut di atas baru efektif kalau ada yang mengorganisir, mengarahkan, mengkoordinasikan, dan merencanakan dalam kegiatan produksi. Tugas tersebut merupakan tugas pihak manajemen dan pihak menegemen akan mendapat imbalan karena kemampuan yang dimilikinya. Manajemen koperasi mempunyai tiga unsur pokok yaitu Rapat Anggota, Pengurus dan manejer, dan Badan Pemeriksa. Ketiga unsur di atas hendaknya memberikan pelayanan yang maksimal kepada anggotanya agar tujuan koperasi yaitu

meningkatkan kesejahteraan anggotanya bias terwujud. Peningkatan pelayanan dan tuntutan masyarakat/anggota koperasi dalam era globalisasi merupakan kondisi yang tidak dapat dielakkan. Untuk mewujudkan hal ini jelasakan membutuhkan profesionalisme dan tanggungjawab birokrasi.

Profesionalisme dan tanggungjawab birokrasi perlu ditingkatkan dengan mengelola sumber daya yang ada dalam organisasi koperasi. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, karya. Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan.

Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan/sarana, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya. Secara teoritis dan empiris, keberhasilan organisasi dalam menjalankan fungsinya merupakan kontribusi langsung dari perilaku pengurusnya. Oleh karena itu, pegawai yang bekerja perlu dikembangkan sebaik-baiknya melalui peningkatan kompetensinya. Sehingga setiap pegawai/pengurus dalam menjalankan tugasnya dan menunjukkan kinerja yang tinggi dalam pelayanan. Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka dapat dibuat suatu rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah kualitas pelayanan pihak manajemen Koperasi Tani Mertanadi terhadap anggotanya di Desa

Plaga, Kecamatan Petang Kabupaten Badung?

- b. Bagaimanakah kinerja pengurus Koperasi Tani Mertanadi di Desa Plaga, Kecamatan Petang Kabupaten Badung?

- c. Bagaimanakah hubungan antara variabel pelayanan dengan kinerja pengurus Koperasi Tani Mertanadi di Desa Plaga, Kecamatan Petang Kabupaten Badung?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui indikator yang paling mencerminkan variabel pelayanan Koperasi Tani Mertanadi di Desa Plaga, Kecamatan Petang Kabupaten Badung.
2. Mengetahui indikator yang paling mencerminkan variabel kinerja pengurus Koperasi Tani Mertanadi di Desa Plaga, Kecamatan Petang Kabupaten Badung.
3. Mengetahui hubungan antara variabel pelayanan dengan kinerja pengurus Koperasi Tani Mertanadi di Desa Plaga, Kecamatan Petang Kabupaten Badung.

METODOLOGI

Penelitian ini akan dilakukan di Koperasi Tani Mertanadi di Desa Plaga Kecamatan Petang, Badung. Pemilihan Koperasi Tani Mertanadi ini dilakukan secara "purposive" yaitu pemilihan lokasi penelitian secara sengaja dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Adapun yang dijadikan sebagai pertimbangan antara lain karena Koperasi Tani Mertanadi merupakan salah satu Koperasi Tani

yang berkembang cukup pesat, yang menjadi anggota adalah petani, serta lokasinya di daerah pariwisata.

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data primer dalam penelitian ini antara lain kinerja pengurus, pelayanan terhadap anggota, dan sebagainya. Sedangkan data sekunder diperoleh dari instansi-instansi terkait seperti Kantor Koperasi, Badan Pusat Statistik, serta hasil-hasil penelitian sebelumnya. Adapun jenis data yang akan dicari dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Dalam penelitian data dikumpulkan dengan beberapa cara antara lain:

1. Survei, yaitu pengumpulan data dengan melakukan wawancara dengan responden dengan menggunakan kuesioner yang telah dipersiapkan sebelumnya.
2. Observasi, yaitu dengan melihat langsung fakta-fakta yang ada dilapangan.
3. Wawancara mendalam, yaitu dengan mewawancarai sejumlah responden kunci dengan memakai pedoman wawancara (*interview guide*).

Populasi dalam penelitian ini adalah semua anggota Koperasi Tani Mertanadi yang berjumlah 140 orang. Sampel akan diambil sebanyak 60 orang secara acak sederhana (*random sampling*). Data yang dikumpulkan dalam penelitian akan dianalisis dengan menggunakan model SEM-PLS (*SEM-Partial Least Squares*) dan analisis deskriptif. Pada penelitian ini pelayanan terhadap anggota koperasi dilihat dari apa yang dirasakan anggota seperti menyediakan fasilitas

pelayanan kepada anggota, menyediakan kebutuhan pokok usahatani asparagus yang lokasinya terjangkau, pelayanan penjualan hasil pertanian yang dihasilkan oleh anggota, pelayanan informasi yang berkaitan dengan usahatani, dan sebagainya yang dalam penelitian ini diukur dengan keandalan (*Reliability*), tingkat ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), perhatian (*Emphaty*), dan kenyataan atau fakta yang dirasakan (*Tangibility*).

Sedangkan untuk menilai kinerja dilihat dari prestasi kerja pengurus dalam mengelola organisasi dan usaha; menyelenggarakan RAT (Rapat Anggota Tahunan); memelihara daftar buku anggota, pengurus dan pengawas; mengajukan laporan pelaksanaan tugas dan laporan keuangan koperasi; serta membuat rancangan kerja, anggaran pendapatan dan belanja koperasi.

Partial Least Squares (PLS) merupakan alat analisis yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah ke dua dan ketiga. Menurut World (1985) dalam Ghazali (2015), *PLS* merupakan metode analisis yang *powerfull* dan sering juga disebut sebagai *soft modeling* karena meniadakan asumsi-asumsi *OLS (Ordinary Least Squares)* regresi, seperti data harus berdistribusi normal secara multivariate dan tidak adanya problem multikolinieritas antar variabel eksogen. Pada dasarnya World mengembangkan *PLS* untuk menguji teori yang lemah dan data yang lemah seperti jumlah sampel yang kecil atau adanya masalah normalitas data. Menurut Ghazali (2015) tujuan *PLS* adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi.

Weight estimate untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruksinya) dispesifikasi dan *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan. Adapun alasan penggunaan *PLS* dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. *PLS* merupakan metode umum untuk mengestimasi *path model* yang menggunakan variabel laten dengan *multiple indikator*.
2. Data tidak harus berdistribusi normal secara multivariate dan tidak adanya problem multikolonieritas antar variabel eksogen.
3. *PLS* merupakan metode analisis yang dapat diterapkan pada semua skala data, tidak membutuhkan banyak asumsi dan ukuran sampelnya tidak harus besar. Besarnya sampel direkomendasikan berkisar dari 30-100 kasus (Ghozali, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara umum responden masuk dalam kategori usia produktif, dimana rata-rata usia anggota koperasi adalah 40.38 tahun, usia termuda 27 tahun dan usia tertua 63 tahun. Hasil analisis diskriptif karakteristik anggota koperasi lainnya seperti jenis kelamin, usia, status pernikahan, tingkat pendidikan terakhir, rata-rata pendapatan per bulan, serta lama menjadi anggota koperasi, keanggotaan disajikan pada Tabel 1.

Berdasarkan Tabel 1 dapat dijelaskan beberapa hal di antaranya: hampir seluruh responden pada

penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 57 orang (95 %), dan hanya 3 orang (5 %) yang berjenis kelamin perempuan. Dilihat dari usia, seluruh responden masuk dalam kategori usia produktif (15 – 65 tahun). Pendidikan responden sebagian besar tamat SMA (43.33 %), diikuti dengan responden yang menamatkan pendidikan SMP sebanyak 21 orang (35 %), sebanyak 12 orang (20 %) Sekolah Dasar (SD), Sisanya sebesar 1.67 persen (1 orang) merupakan responden yang menamatkan pendidikan Perguruan Tinggi (PT). Dua hal lainnya yang mencerminkan karakteristik anggota koperasi yaitu rata-rata pendapatan per bulan dan lama menjadi anggota koperasi. Rata-rata pendapatan per bulan responden berada pada kisaran Rp 1000.000 – Rp Rp 4.000.000 (75 %), sedangkan yang memiliki pendapatan kurang dari Rp 1.000.000 sebanyak (8.33 %). Hanya 10 responden (16.67%) memiliki pendapatan diatas Rp 4.000.000.

Berdasarkan analisis diskriptif responden seperti terlihat pada Tabel 1, memperlihatkan bahwa masalah pendidikan merupakan faktor penting yang perlu perhatian. Pendidikan rendah seringkali menjadi kendala utama dalam upaya mewujudkan inovasi baru pada bidang pertanian, khususnya dalam pengembangan usahatani asparagus, melalui wadah koperasi. Hal ini disebabkan oleh karena budidaya tanaman asparagus memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus dibandingkan dengan usahatani yang biasa dilakukan di Desa Pelaga selama ini. Pengembangan usahatani asparagus juga memerlukan dana yang tidak sedikit, sehingga keanggotaan koperasi yang berdasarkan atas usahatani asparagus, menghendaki kepemilikan dana yang cukup besar.

Oleh sebab itu terlihat bahwa kebanyakan responden menjadi anggota koperasi dibawah lima tahun.

Padahal usahatani asparagus mulai berkembang sejak 10 tahun lalu.

Tabel 1. Karakteristik Responden Anggota Koperasi Tani Mertanadi, Desa Petang, Kecamatan Plaga-Badung, Tahun 2018

No.	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Jenis kelamin		
	Laki-laki	57	95
	Perempuan	3	5
2.	Usia		
	25 – 35 tahun	14	23.33
	36 – 50 tahun	33	55
	51 – 65 tahun	13	21.67
3.	Status Pernikahan		
	Belum menikah	1	1.67
	Menikah	59	98.33
4.	Pendidikan terakhir		
	Sekolah Dasar (SD)	12	20
	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	21	35
	Sekolah Menengah Atas (SMA)	26	43.33
	Diploma	0	0
	Sarjana/S2/S3	1	1.67
4.	Rata-rata pendapatan per bulan		
	< Rp 1.000.000	5	8.33
	Rp 1000.000 – Rp 2.500.000	37	61.67
	Rp 2.500.000 – Rp 4.000.000	8	13.33
	> Rp 4.000.000	10	16.67
5.	Lama menjadi anggota		
	< 5 tahun	44	73.33
	> 5 tahun	16	26.67

Sumber: data diolah

Analisis SEM-PLS

Evaluasi model berdasarkan *SEM-PLS* terdiri atas dua bagian, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*).

Model Pengukuran (*Outer Model*)

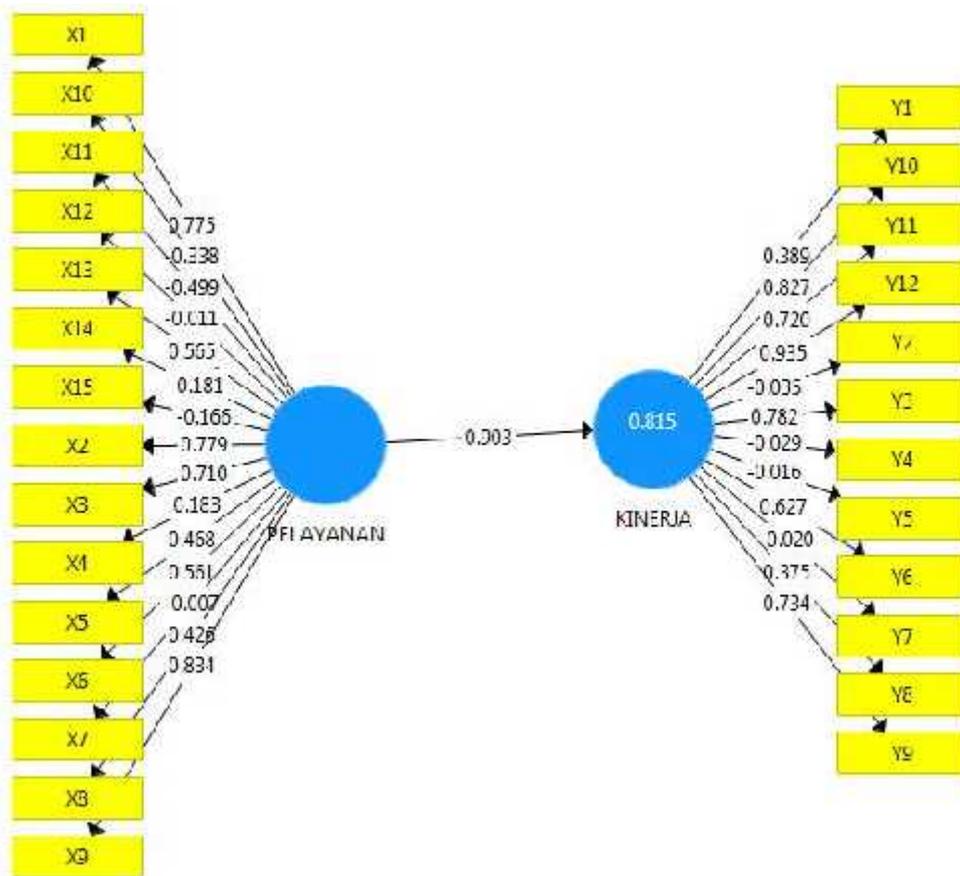
Analisis pada model pengukuran (*outer/measurement model*) menitikberatkan pada pemeriksaan hubungan variabel laten dengan indikator-indikator penyusunnya.

Semakin nilai koefisien korelasi (*outer model*) mendekati nilai 1 maka semakin erat hubungan indikator tersebut terhadap suatu variabel. Pada indikator yang bersifat reflektif, nilai-nilai penduga masing-masing koefisien jalur dari laten ke indikator-indikatornya (nilai koefisien korelasi) bisa dilihat dari nilai *loading factor* nya dan signifikansinya diperoleh melalui proses bootstrap sebanyak 100 sampel *Setup* pada proses bootstrap merujuk pendapat Bollen (2002). Suatu

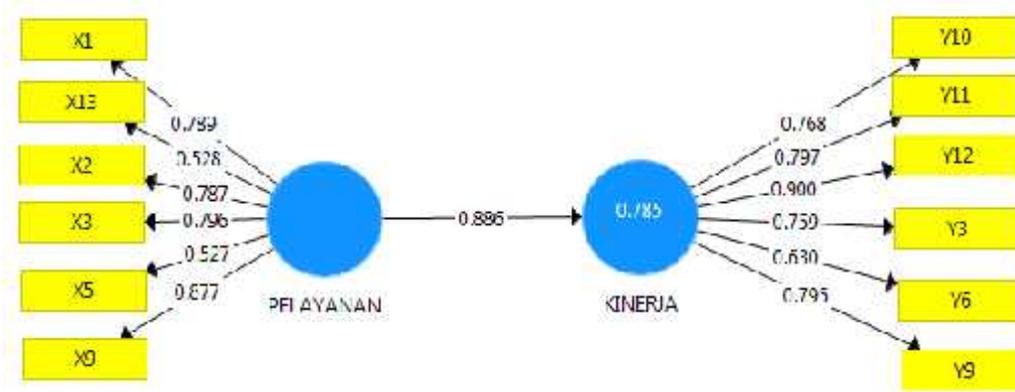
indikator dinyatakan valid dan signifikan jika nilai *loading factor* > 0.5 dan nilai T-Statistik > 1,96 (p-value <0,05). Dengan demikian, apabila terdapat indikator dengan nilai *loading factor* < 0.5 dan T-Statistik < 1,96, maka indikator tersebut harus dikeluarkan dari model. Model pengukuran (*outer model*) dapat dilihat pada Gambar 1.

Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis ulang tanpa memasukkan indikator yang memiliki nilai *loading factor* < 0.5, sehingga didapatkan model pengukuran seperti

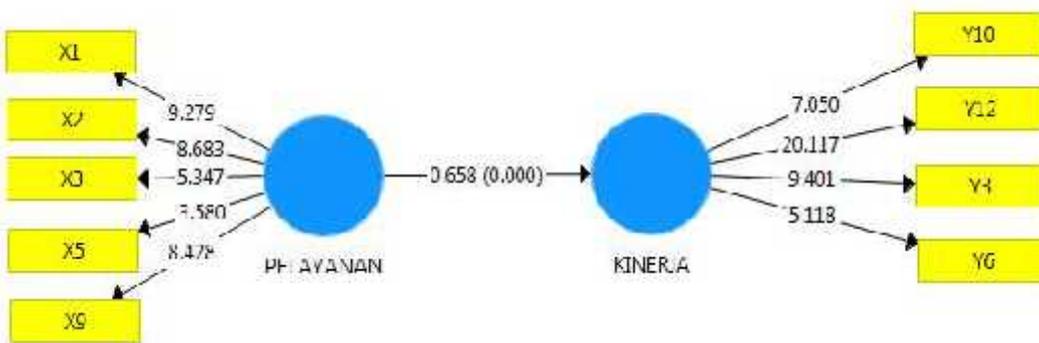
terlihat pada Gambar 2 dan Gambar 3 berikut ini. Setelah tiga kali pengulangan, baru terlihat seluruh indikator memiliki nilai *loading factor* >0.5. Dengan demikian, indikator-indikator yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah valid atau sudah memenuhi *convergent validity*. Sementara itu, pada kriteria *discriminant validity* (Tabel 2 dan Tabel 3), suatu model dikatakan baik jika *loading factor* dengan indikator asalnya memang paling tinggi dibandingkan dengan konstruk lain.



Gambar 1. Convergent Validity I



Gambar 2. Convergent Validity II



Gambar 3 Convergent Validity III

Tabel 2. Discriminat Validity I Tahun 2018

Indikator	Pelayanan	Kinerja
X1	0,789	0,621
X2	0,787	0,605
X3	0,796	0,699
X5	0,527	0,369
X9	0,877	0,872
X13	0,528	0,576
Y3	0,554	0,759
Y6	0,440	0,630
Y10	0,574	0,768
Y11	0,826	0,797
Y12	0,768	0,900

Sumber: data diolah

Tabel 3. *Discriminat Validity II*, Tahun 2018

Indikator	Pelayanan	Kinerja
X1	0,828	0,564
X2	0,833	0,556
X3	0,797	0,442
X5	0,521	0,190
X9	0,864	0,645
Y3	0,503	0,873
Y6	0,419	0,677
Y10	0,523	0,889
Y12	0,723	0,933

Sumber: data diolah

Setelah melakukan uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reabilitas. Nilai reliabilitas untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketetapan instrumen dalam mengukur konstruk. Nilai reliabilitas variabel laten dapat ditelusuri dari nilai *composite reliability*. Bila mengacu pada nilai *composite reability*, apabila seluruh variabel laten dalam model memiliki nilai lebih besar dari 0.60 seperti dinyatakan Chin et al. (2003), maka

seluruh indikator pada masing-masing variabel laten memiliki konsistensi internal yang bisa diandalkan. Hasil analisis data menunjukkan bahwa seluruh variabel laten memiliki nilai *composite reability* lebih besar dari 0,6 yang berarti seluruh indikator pada masing-masing variabel laten (pelayanan dan kinerja) memiliki konsistensi internal yang bisa diandalkan. Secara lebih rinci dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Reliabilitas

Variabel	Jenis Variabel	Jumlah Indikator	Cronbach Alpha
Pelayanan	Eksogenus	5	0,835
Kinerja	Endogenus	4	0,867

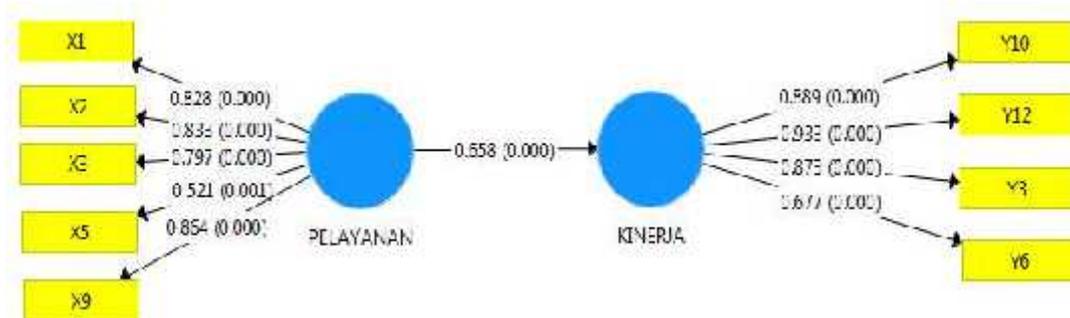
Sumber: data diolah (2018)

Model Struktural

Berbeda dengan analisis *outer* atau *measurement model* yang menitikberatkan pada upaya pemeriksaan hubungan antara laten dengan item-item penyusunnya, analisis pada *inner* atau *structural model* ditujukan untuk memeriksa hubungan antarlaiten. Nilai-nilai koefisien jalur dari hubungan antarlaiten pada model persamaan struktural yang dibangun diperlihatkan pada Gambar 4. Nilai-

nilai ini menunjukkan pengaruh-pengaruh langsung (*direct effects*) dari setiap laten eksogenus terhadap laten endogenus yang bersesuaian. Selain pengaruh langsung, dalam model persamaan struktural yang melibatkan hubungan antarlaiten, juga bisa diperiksa pengaruh-pengaruh tak langsung (*indirect effects*) dari laten eksogenus terhadap laten endogenus melalui mediasi laten yang lain. Jumlah pengaruh langsung dengan pengaruh tak langsung merupakan

pengaruh total dari laten eksogenus terhadap laten endogenus.



Gambar 4. Model Struktur Hubungan Pelayanan terhadap Kinerja

Sebelum dilakukan interpretasi terhadap hasil analisis model persamaan struktural penelitian ini, beberapa peneliti Fornell & Larcker (1981), Chin et al. (2003), Hair et al. (2012), Henseler et al (2009) dalam Suryawardani (2018)

merekomendasikan agar kelayakan model diperiksa. Tabel 5 memperlihatkan ukuran yang lazim digunakan untuk menilai kelayakan model persamaan struktural yang dianalisis dengan metode SEM-PLS.

Tabel 5. Uji Model Struktural, Tahun 2018

Variabel	Jenis Variabel	Jumlah Indikator	R-Square
Pelayanan	Eksogenus	5	NA ^a
Kinerja	Endogenus	4	0,433

Keterangan: ^a : Nilai tidak tersedia karena laten berjenis eksogenus
Sumber: data diolah

Pada Tabel 5, terlihat nilai R^2 untuk variabel laten endogenus = 0,433. Merujuk Chin et al. (2003), variabel laten endogenus dengan nilai R^2 berada pada rentang nilai 0,19 hingga 0,33 dikategorikan laten yang dijelaskan secara lemah (*weakly explained*); berada pada rentang 0,33 hingga 0,67 dikategorikan laten yang dijelaskan secara moderat; dan di atas nilai 0,67 dikategorikan dijelaskan secara kuat (*substantially explained*). Hasil analisis data meunjukkan bahwa nilai koefisien R^2 kinerja pengurus sebesar 0,433 yang artinya kemampuan dari variabel kinerja pengurus dalam menjelaskan keragaman dari pelayanan anggota

sebesar 43,3%. Variabel laten endogenus ini menjelaskan secara moderat.

Selanjutnya untuk menilai kelayakan model persamaan struktural secara utuh, maka nilai Q^2 dari model bisa dilakukan dengan merujuk formula yang diperkenalkan sebagai berikut.

Q² predictive

$$\begin{aligned}
 Q^2 &= 1 - (1 - R \text{ square}) \\
 &= 1 - (1 - 0,433) \\
 &= 0,433
 \end{aligned}$$

Menggunakan formula ini, diperoleh nilai Q² dari model sebesar 0,433, sebuah ukuran yang melebihi nilai ambang untuk menyatakan model bisa diterima dan interpretasi analisis bisa

dilanjutkan. Pada Gambar 4 terdapat hubungan langsung yang terjadi antar variabel pada model dengan signifikansi hubungan ditunjukkan pada Tabel 6 sebagai berikut.

Tabel 6. Hubungan Pelayanan terhadap Kinerja, Tahun 2018

Variabel Eksogenus	→	Variabel Endogenus	Original Sample	Standar Deviasi	T Statistik	P value
Pelayanan	→	Kinerja	0,658	0,092	7,182	0,000*

Keterangan: * : signifikan taraf 1%

Sumber: data diolah

KESIMPULAN DAN SARAN**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan:

1. Indikator yang paling mencerminkan variabel pelayanan adalah kemauan karyawan untuk memahami kebutuhan anggota (X9).
2. Indikator yang paling mencerminkan variabel kinerja adalah kemampuan pengawas dalam melaporkan hasil Rapat Anggota Tahunan (Y12).
3. Terdapat hubungan positif antara variabel pelayanan terhadap kinerja sebesar 0,658.

Saran

Pengetahuan dan ketrampilan anggota maupun karyawan koperasi merupakan salah satu modal dasar didalam

pengembangan budidaya dan usaha pengembangan asparagus sebagai salah satu komoditas unggulan yang dikembangkan di Desa Pelaga, Kecamatan Petang Kabupaten Badung. Oleh sebab itu peranan Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) dan pembinaan dari dinas terkait dalam upaya pengembangan usaha, khususnya komoditas asparagus yang merupakan komoditas unggulan (OVOP- *one vilage one product*), sangat dibutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Koperasi. 1985. "Koperasi Sebuah Pengantar". Jakarta: Departemen Koperasi
- Hendrojogi. 2015. "Koperasi: Asas-asas, Teori, dan Praktek". Jakarta: Rajawali Pers
- Ghozali, I. 2015. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*.

- Edisi 2. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler. 2009. *“Manajemen Pelayanan”*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kurniasih, Putri. 2010. *“Manajemen Koperasi”*. Yogyakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lauw Jessica dan Kunto Sondang Yohanes. 2013. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di The Light Cup Cafe Surabaya Town Square dan The Square Surabaya*. Jurnal. *Manajemen Pemasaran Universitas Kristen Petra*. Vol.1, No.1.
- Nurlia, Fitri. 2010. *“Manajemen Koperasi”*. Jakarta: Salemba Empat Obie Cape. 2010. *“Manajemen Koperasi”*. Bandung: Ilham Jaya
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta
- Suryawardani, IGAO. 2018. *“Evaluation of Marketing Strategy of Sanur Village Festival Based on Visitors’s Behaviour”*. International Journal of Applied Bussines and Economic Research. Volume 16, Number2, 2018, ISSN: 0972-7302.