

**PENGARUH CITRA KOPERASI, PELAYANAN, DAN MOTIVASI  
ANGGOTA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI  
PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KPRI) DWIJA TONJONG  
KABUPATEN BREBES**

***Anindya Yuli Astuti Nazria***

*Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta  
anindyaynazria@gmail.com*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra koperasi, pelayanan, motivasi anggota terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Populasi berjumlah 223 anggota, sampel yang digunakan sebanyak 70 anggota. Terlebih dahulu dilakukan pengujian prasyarat analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) citra koperasi berpengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI DWIJA Tonjong dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$ , 2) pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI DWIJA Tonjong dengan nilai sig  $0,036 < 0,05$ , 3) tidak terdapat pengaruh motivasi anggota terhadap kepuasan anggota KPRI DWIJA Tonjong dengan nilai sig  $0,356 > 0,05$ , 4) terdapat pengaruh citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota KPRI DWIJA Tonjong dengan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$ . Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,249, bahwa 24,9% kepuasan anggota KPRI dipengaruhi oleh citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota. Sedangkan sisanya 75,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: citra koperasi, kepuasan anggota koperasi, motivasi anggota, koperasi, pelayanan

**EFFECT OF COOPERATION IMAGE, THE SERVICE, AND  
MOTIVATION MEMBERS ON SATISFACTION OF  
COOPERATIVE MEMBERS OF THE REPUBLIC OF INDONESIA  
(KPRI) DWIJA TONJONG REGENCY OF BREBES**

**Abstract:** This study aims to determine the effect of cooperative image, service, member motivation on the satisfaction of members of the Republic of Indonesia Employee Cooperative (KPRI) DWIJA Tonjong, both partially and simultaneously. This research is a type of quantitative research. The population is 223 members, the sample used is 70 members. Firstly testing the prerequisite of the analysis is carried out. The result of the research shows that 1) the image of the cooperative has an effect on the satisfaction of KPRI DWIJA Tonjong member with the value of sig  $0,000 < 0,05$ , 2) the service influence to the satisfaction of KPRI DWIJA Tonjong member with sig  $0,036 < 0,05$ , 3) there is no influence of member motivation to the satisfaction of members of KPRI DWIJA Tonjong with sig values of  $0.356 > 0.05$ , 4) there is an influence of cooperative image, service, and member motivation on the satisfaction of KPRI DWIJA Tonjong members with a sig value of  $0.000 < 0.05$ . The coefficient of determination ( $R^2$ ) is 0.249, that 24.9% satisfaction of KPRI members is influenced by the image of the cooperative, service, and motivation of members. While the remaining 75.1% influenced by other variables.

Keywords: Cooperative Member Satisfaction, Cooperative services, Imagery Cooperatives, Motivation Cooperative Member

## PENDAHULUAN

Globalisasi membawa pengaruh yang besar dalam perkembangan dunia usaha di Indonesia. Pengaruh tersebut juga menuntut perubahan setiap produsen untuk tidak hanya sekedar memproduksi dan memasarkan barang produksi saja, tetapi juga melakukan inovasi dari berbagai sektor operasional perusahaan agar mampu bersaing di tengah arus globalisasi. Setiap perusahaan diharuskan memberikan pelayanan dan kualitas diri yang juga baik di hadapan para konsumen. Perusahaan perlu menerapkan sistem manajemen kualitas jasa, mengidentifikasi masalah kesenjangan yang mungkin terjadi, serta pengaruhnya bagi kepuasan konsumen. Melalui pemahaman ini diharapkan perusahaan akan mengeliminasi tuntutan konsumen dan mengoptimalkan kepuasan pelanggannya (Lupiyoadi & Hamdani, 2006: 216).

Indonesia sendiri mempunyai tiga sektor kekuatan ekonomi yang melaksanakan berbagai kegiatan usaha dalam tata kehidupan perekonomian. Ketiga sektor tersebut adalah sektor negara, swasta dan koperasi. Untuk mencapai kedudukan ekonomi yang kuat dan mencapai masyarakat yang adil dan makmur, maka ketiga sektor kekuatan ekonomi tersebut harus saling berhubungan dan bekerjasama secara baik. Tiga sektor kekuatan ekonomi yang dituntut pula untuk memberikan inovasi dalam proses produksi, pemasaran, dan pelayanan dari masing-masing kegiatan usahanya.

Sektor negara harus mampu memposisikan diri tidak hanya sebagai pelaku ekonomi tetapi juga sebagai pemegang kekuasaan dalam mengatur setiap kebijakan ekonomi yang bertujuan akhir tercapainya kesejahteraan masyarakat. Sementara sektor swasta menjadi bagian tonggak perekonomian yang berdiri secara mandiri tetapi juga mampu mendorong dan menciptakan kestabilan dan kesejahteraan ekonomi pada masyarakat. Begitupun sektor koperasi harus mampu menjadi alat ekonomi yang menyentuh lapisan masyarakat secara menyeluruh tanpa memandang status sosial sehingga pada akhirnya akan tercapai kesejahteraan.

Koperasi adalah suatu perkumpulan yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi, yang memberi kebebasan untuk masuk dan keluar sebagai anggota, dengan bekerja sama secara kekeluargaan menjalankan usaha, untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Menurut UU No.25 tahun 1992 tentang perkoperasian, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang perorangan atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasar atas asas kekeluargaan. Undang-Undang Nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian pasal 3 disebutkan pula bahwa koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional, dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Koperasi juga merupakan fungsi demokrasi dan sosial, karena para anggota selalu melakukan kerjasama, kegotongroyongan, berdasarkan persamaan hak, kewajiban dan derajat. Koperasi adalah milik anggota karena itu diatur serta diurus sesuai dengan keinginan dan kepentingan para anggotanya. Kebijakan-kebijakan koperasi harus tunduk kepada keputusan Rapat Anggota sebagai pemegang kekuasaan tertinggi dalam koperasi (Anoraga, 1992:8).

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) merupakan koperasi primer yang anggotanya para pegawai negeri di Indonesia. Dengan dibentuknya koperasi ini diharapkan pegawai mampu berpartisipasi secara nyata dalam pembangunan sesuai dengan kemampuan masing-masing dan memetik hasil dalam usaha meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya serta masyarakat luas pada umumnya.

KPRI DWIJA Tonjong merupakan koperasi pegawai negeri yang beranggotakan guru-guru Sekolah Dasar (SD) sekecamatan Tonjong Kabupaten Brebes yang berdiri pada tanggal 11 Juni 1972. Koperasi serba usaha yang dalam perkembangannya ditujukan untuk memelihara

kepentingan dan memenuhi kebutuhan anggotanya. Pembentukan KPRI tersebut pada dasarnya untuk melayani kebutuhan anggotanya sehingga akan tercapai kepuasan anggota.

KPRI DWIJA Tonjong pada tahun 2017 memiliki anggota sejumlah 223 orang pegawai negeri. Tahun 2017 ini KPRI DWIJA Tonjong mengalami pengurangan anggota dari 228 menjadi 223 orang, hal ini terjadi karena anggota terkait meninggal dunia dan mengundurkan diri atas permintaan anggota sendiri. Melihat pada sisi permodalan, KPRI DWIJA Tonjong memiliki potensi yang besar dalam kegiatan usahanya. Potensi yang muncul pada tingkat permodalan di KPRI DWIJA Tonjong tentu termasuk dalam skala besar yang didapatkan dari aktivitas anggotanya. Salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam memicu munculnya aktivitas anggota yakni adanya citra koperasi di mata para anggota KPRI DWIJA Tonjong.

Citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas. Melalui penelitian citra, perusahaan dapat mengetahui secara pasti sikap publik terhadap organisasi maupun terhadap produk barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan yang bersangkutan. Dari penelitian citra ini, perusahaan juga dapat mengetahui apa-apa yang disukai dan tidak disukai publik tentang perusahaan, dengan demikian, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang tepat bagi kebijaksanaan perusahaan selanjutnya (Danasaputra dalam soemirat dan Ardiato, 2003:117).

Setelah melakukan observasi pada saat berlangsungnya Rapat Anggota Tahunan (RAT) 2017 dan wawancara dengan anggota koperasi, ditemukan fakta bahwa citra koperasi masih kurang baik, hal ini dikarenakan pengurus KPRI DWIJA Tonjong tidak mampu bertindak tegas kepada peserta RAT 2017 yang telah melanggar tata tertib RAT 2017. Sedangkan menurut beberapa anggota koperasi lainnya menyatakan sistem pelayanan yang kurang profesional memberikan dampak kurang baiknya citra koperasi di mata anggota koperasi. Hal ini pulalah yang akhirnya menyebabkan kepuasan anggota koperasi tidak mencapai hasil maksimal.

KPRI DWIJA Tonjong memiliki berbagai bidang usaha serta bidang kesejahteraan yang dijalankan sekaligus dalam satu tahun periode kepengurusan, hal ini menjadi indikator bagaimana KPRI DWIJA Tonjong memiliki sejumlah fasilitas dan layanan yang seharusnya mampu memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan anggotanya. Namun tersedianya berbagai layanan tersebut belum tentu menjamin kepuasan anggota KPRI DWIJA Tonjong. Hal ini juga erat kaitannya dengan kinerja pengurus koperasi dalam setiap pelayanan transaksi dan kebutuhan anggota koperasi. Apalagi melihat pada kenyataan yang terjadi di lapangan, KPRI DWIJA Tonjong menerima siswa-siswi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) untuk melaksanakan PKL di dalam kegiatan operasional koperasi, hal ini sedikit banyak akan memberikan dampak kepada sistem pelayanan koperasi. Di sisi lain dengan jumlah anggota koperasi yang mencapai 223 orang dengan jumlah pengurus lima orang serta empat karyawan menjadi masalah tersendiri. Hal ini terjadi karena adanya ketimpangan yang besar dalam sistem pelayanan koperasi antara pengurus dan karyawan dengan anggota koperasi. Berdasar atas alasan tersebutlah sistem pelayanan di KPRI DWIJA Tonjong menjadi tidak tanggap dan cepat dalam setiap proses pelayanan. Padahal pelayanan menjadi elemen penting dalam menjamin tercapainya kepuasan anggota koperasi.

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan ketua KPRI DWIJA Tonjong menjelaskan bahwa meskipun per 31 Desember 2017 tingkat permodalan KPRI DWIJA Tonjong tergolong besar, tetapi hasil secara *financial* dan signifikan nilai keuntungan bersih (SHU) yang diperoleh belum dapat melampaui target sesuai yang tercantum pada RAT Tutup Buku tahun 2016. Salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi naiknya keaktifan anggota yakni motivasi anggota dalam memanfaatkan fasilitas dan layanan KPRI DWIJA Tonjong, sehingga hal ini secara tidak langsung akan mendorong naiknya nilai keuntungan bersih (SHU) yang diperoleh setiap

tahunnya. Munculnya motivasi anggota KPRI DWIJA Tonjong seharusnya tidak akan sulit jika anggota koperasi mengetahui manfaat yang didapatkan dari keanggotaan koperasi. Untuk menjamin anggota koperasi yang mengerti tentang kebermanfaatannya diperlukan pendidikan koperasi yang dilaksanakan atas inisiatif pengurus KPRI DWIJA Tonjong. Tetapi pada kenyataannya, pendidikan koperasi yang terlaksana belum berjalan secara rutin setiap tahunnya, sehingga anggota KPRI DWIJA Tonjong tidak seluruhnya memahami dan mengerti manfaat dari koperasi.

Selain itu, melihat pada struktur KPRI yang beranggotakan pegawai negeri menjadi alasan yang kuat bagaimana sistem keanggotaan yang secara tidak langsung mendorong pegawai negeri di lingkungan kerja koperasi terkait untuk terlibat secara resmi menjadi anggota KPRI. Sehingga hal tersebut menyebabkan motivasi anggota koperasi tidak muncul secara alami melainkan atas dasar tuntutan lingkungan kerja. Padahal motivasi anggota berperan besar dalam menentukan keaktifan anggota koperasi dalam setiap kegiatan, dengan kata lain motivasi anggota mendorong adanya perubahan tingkah laku menuju tahap yang lebih baik dalam pemenuhan kebutuhannya.

Menurut pada observasi awal, motivasi anggota khususnya dalam pemenuhan kebutuhan pokok melalui unit usaha pertokoan dan usaha jasa masih belum maksimal karena belum semua anggota memanfaatkan usaha pertokoan. Hal ini terlihat pada saat jam operasional KPRI DWIJA Tonjong hanya terlihat sedikit anggota koperasi yang melakukan kegiatan transaksi di KPRI DWIJA Tonjong. Alasan yang metarbelakangi hal ini tentu tak terlepas dari faktor banyaknya pertokoan yang tersebar di sekitar rumah anggota sehingga memudahkan anggota untuk membeli kebutuhan pokok tanpa harus berbelanja ke KPRI DWIJA Tonjong.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis mengajukan penelitian tentang Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes untuk mengetahui apakah citra koperasi, pelayanan dan motivasi berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Maka penulis melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan, dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes".

## METODE

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka desain penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian survei. Berdasarkan data penelitian yang diperoleh, penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota KPRI DWIJA Tonjong. Seluruh populasi berjumlah 223 anggota. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *teknik cluster random sampling*. Adapun langkah dalam pengambilan sampel yaitu dengan cara mengambil undian berdasarkan kelompok atau sekolah. Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini ada 70 sampel, dengan masing-masing sekolah diambil 1-2 sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket (kuesioner) dan dokumentasi. Angket digunakan untuk memperoleh data tentang citra koperasi, pelayanan, motivasi anggota, dan kepuasan anggota. Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data tentang sejarah koperasi dan data pendukung lainnya. Uji instrumen penelitian dilakukan pada 30 responden anggota KPRI DWIJA Tonjong.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa citra koperasi anggota KPRI DWIJA Tonjong tergolong baik, pelayanan tergolong tinggi, motivasi anggota KPRI DWIJA Tonjong tergolong kategori tinggi dan kepuasan anggota KPRI DWIJA Tonjong tergolong kriteria tinggi.

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan hasil nilai *Asymp. Sig* adalah 0,200 atau  $\geq 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual telah normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,00000
	Std. Deviation	3,4679
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,082
	Negative	-,064
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

Pengujian linearitas menunjukkan nilai *sig. deviation from linearity* variabel citra koperasi sebesar 0,141, nilai *sig. deviation from linearity* variabel pelayanan sebesar 0,170 dan nilai *sig. deviation from linearity* variabel motivasi anggota sebesar 0,081 maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas dalam penelitian ini memiliki hubungan yang linear terhadap variabel terikat (kepuasan anggota). Hasil ringkasan uji linearitas dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Ringkasan Hasil Uji Linearitas

Korelasi	Sig	Kriteria
X1 dengan Y	0,141	Linear
X2 dengan Y	0,170	Linear
X3 dengan Y	0,081	Linear

Hasil uji multikolinearitas diperoleh nilai *Tolerance*  $X_1$  sebesar 0,993,  $X_2$  sebesar 0,958,  $X_3$  sebesar 0,957. Kemudian nilai *VIF*  $X_1$  sebesar 1,007, nilai *VIF*  $X_2$  sebesar 1,044, nilai *VIF*  $X_3$  sebesar 1,045. Hasil pengujian menunjukkan bahwa  $VIF < 4$  dan nilai *Toleransi* lebih dari 0,1 maka analisis data dapat dilanjutkan karena terbebas dari gejala multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Ringkasan Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	Kesimpulan
X1	0,993	1,007	Tidak terjadi multikolinearitas
X2	0,958	1,044	
X3	0,957	1,045	

Kemudian uji heteroskedastisitas diperoleh nilai *sig.* untuk  $X_1$  sebesar 0,580, nilai *sig.* untuk  $X_2$  sebesar 0,086 dan nilai *sig.* untuk  $X_3$  sebesar 0,241. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi (*sig.*) menunjukkan angka  $> 0,05$  yang bermakna bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Ringkasan Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Kriteria
Citra Koperasi	0,580	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Pelayanan	0,086	
Motivasi Anggota	0,241	

Analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan regresi ganda. Hasil rangkuman regresi ganda dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Ringkasan Uji Regresi

Variabel	Koefisien Regresi (b)	t	Sig
Citra Koperasi	0,752	3,726	0,000
Pelayanan	0,281	2,137	0,036
Motivasi Anggota	0,170	0,929	0,356
Konstanta	7,599		
R <sup>2</sup>	0,249		
T <sub>hitung</sub>	0,862		
Sig	0,392		

Berdasarkan pengujian regresi diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 7,599 + 0,752X_1 + 0,281X_2 + 0,170X_3$$

Persamaan regresi ganda tersebut dapat dimaknai bahwa:

- 1) Konstanta sebesar 7,599 artinya bahwa ketika citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota bernilai 0, maka tingkat kepuasan anggota sebesar 7,599. Hal tersebut menandakan tingkat kepuasan anggota yang bernilai positif.
- 2) Koefisien regresi variabel citra koperasi (X<sub>1</sub>) sebesar 0,752 artinya bahwa jika variabel citra koperasi meningkat satu poin maka akan diikuti peningkatan poin kepuasan anggota sebesar 0,752 satuan dengan asumsi nilai variabel lain tetap.
- 3) Koefisien regresi variabel pelayanan (X<sub>2</sub>) sebesar 0,281 artinya bahwa jika variabel pelayanan meningkat satu poin maka akan diikuti peningkatan poin kepuasan anggota sebesar 0,281 satuan dengan asumsi nilai variabel lain tetap.
- 4) Koefisien regresi variabel motivasi anggota (X<sub>3</sub>) sebesar 0,170 artinya bahwa jika variabel motivasi anggota meningkat satu poin maka akan diikuti peningkatan poin kepuasan anggota sebesar 0,170 satuan dengan asumsi nilai variabel lain tetap.

Selanjutnya dilakukan uji hipotesis. Uji hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan nilai t hitung X<sub>1</sub> (citra koperasi) sebesar 3,726 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena dalam pengujian koefisiensi regresi mempunyai nilai signifikan < 0,05 maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes” diterima. Untuk t hitung X<sub>2</sub> (pelayanan) sebesar 2,137 dengan nilai signifikansi sebesar 0,036. Karena dalam pengujian koefisiensi regresi mempunyai nilai positif dan signifikan < 0,05 maka hipotesis kedua yang menyatakan bahwa “pengaruh pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes” diterima. Untuk t hitung X<sub>3</sub> (motivasi anggota) sebesar 0,929 dengan nilai signifikansi sebesar 0,356. Karena dalam pengujian koefisiensi regresi mempunyai nilai positif dan signifikan > 0,05 maka hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa “pengaruh motivasi anggota terhadap kepuasan anggota KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes” diterima.

Pengujian hipotesis secara simultan (uji F) menunjukkan nilai F hitung sebesar 7,305 dengan taraf signifikansi F sebesar 0,000. Karena dalam pengujian nilai signifikan F < 0,05 maka hipotesis keempat yang menyatakan bahwa “terdapat pengaruh citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes” diterima.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,249 atau 24,9% yang berarti bahwa kepuasan anggota dipengaruhi oleh citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota. Sedangkan sisanya sebesar 75,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sumbangan efektif masing-masing variabel yaitu 16,69% untuk variabel citra koperasi, 6,49% untuk variabel pelayanan dan 1,77% untuk variabel motivasi anggota.

## SIMPULAN

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes dalam kategori baik. Motivasi anggota tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota, sedangkan dua variabel lainnya yaitu citra koperasi dan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes. Secara simultan, citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota bersama-sama mempengaruhi kepuasan anggota KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes.

## SARAN

Bagi pihak koperasi kepuasan anggota perlu ditingkatkan, khususnya pada indikator kepuasan produk dan minat pembelian ulang. Variabel citra koperasi perlu ditingkatkan, yaitu pada indikator moralitas (tanggungjawab sosial) dan inovasi. Variabel pelayanan koperasi perlu ditingkatkan, apalagi jika melihat pada indikator kehandalan, daya tanggap, dan jaminan yang secara rata-rata skor yang diperoleh tergolong rendah. Variabel motivasi anggota yang tidak mempengaruhi kepuasan anggota perlu diubah oleh pengurus. Hal ini dapat dilakukan melalui kegiatan yang diadakan oleh pengurus untuk menumbuhkembangkan motivasi diri dari masing-masing individu anggota koperasi. Sedangkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat lebih mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang mempengaruhi kepuasan anggota koperasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Panji, & Widiyanti, Ninik. (1992). *Dinamika Koperasi*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: Rineka Cipta.
- Deputi Bidang Kelembagaan Koperasi dan UKM. (2015). *Peraturan di Bidang Koperasi dan UMKM vol. 5*
- Husein, Umar. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- KPRI DWIJA. (2017). *Laporan Tahunan Pengurus dan Pengawas KPRI DWIJA Kecamatan Tonjong Kabupaten Brebes*.
- Lupiyoadi & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- UU No.25 tahun 1992 tentang Perkoperasian