

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Koperasi merupakan sebuah badan usaha yang berasaskan kekeluargaan dan ekonomi kerakyatan. Undang-Undang Nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian Pasal 1 menyebutkan bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Badan usaha koperasi memiliki keunikan yang tidak dimiliki oleh badan usaha lainnya yakni anggota koperasi sebagai pelanggan dan juga sekaligus sebagai pemilik koperasi (Ropke dalam Sutjipta, W.E.N., dan Putra, I.G.S.A., 2016).

Koperasi memiliki arti penting dalam membangun perekonomian nasional, seperti tertuang dalam Pasal 33 Ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi, “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan”. Nama koperasi memang tidak disebutkan dalam pasal 33, tetapi “asas kekeluargaan” itu ialah koperasi. Koperasi merupakan satu-satunya bentuk usaha yang paling sesuai dengan demokrasi ekonomi dan selaras dengan semangat dan jiwa gotong royong Bangsa Indonesia. Koperasi memiliki beberapa prinsip yang diantaranya adalah keanggotaan bersifat suka rela dan terbuka, pengelolaan dilaksanakan secara demokratis, pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing

anggota, pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal, serta kemandirian. Prinsip-prinsip pengelolaan koperasi tersebut menjadi keunggulan koperasi dibandingkan badan usaha lainnya apabila diterapkan dengan benar. Sebagai salah satu pelaku ekonomi, koperasi diharapkan mampu menjadi sokoguru perekonomian Indonesia.

Namun sayangnya eksistensi koperasi di Indonesia akhir-akhir ini secara umum semakin menurun. Koperasi-koperasi tersebut mengalami kemunduran dan sulit berkembang bahkan sebagian besar diantaranya berhenti beroperasi. Salah satu jenis koperasi yang termasuk di dalamnya adalah Koperasi Serba Usaha (KSU). Koperasi Serba Usaha adalah koperasi yang kegiatan usahanya di berbagai segi ekonomi, seperti bidang produksi, konsumsi, perkreditan, dan jasa. Koperasi ini dibentuk untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya secara khusus dan masyarakat secara umum. Salah satu Koperasi Serba Usaha yang berada di Kabupaten Muaro Jambi adalah Koperasi Harapan Makmur.

Koperasi serba usaha Harapan Makmur merupakan salah satu koperasi yang berada di wilayah Kabupaten Muaro Jambi, koperasi ini adalah koperasi serba usaha, jenis usaha yang berada di bawah pengawasan koperasi Harapan Makmur diantaranya simpan pinjam, sandang pangan, sekunder dan jasa. Jenis usaha yang berada dibawah pengawasan koperasi Harapan Makmur yang paling dominan atau yang paling memiliki pengaruh yang besar terhadap kemajuan koperasi itu sendiri terdiri dari tiga jenis usaha yaitu Unit Usaha Simpan Pinjam, Penyedia Sandang Pangan, dan Pelayanan Jasa keterangan

tersebut diperoleh dari hasil wawancara dengan pengelola koperasi Harapan Makmur.

Bagi perusahaan atau badan usaha seperti koperasi memiliki penilaian tersendiri untuk segi *financial* dalam menilai baik atau tidaknya perkembangan perusahaan atau koperasi yang dapat dilihat dari perkembangan *asset* yang dimiliki maupun pendapatan yang di peroleh untuk setiap periodenya, berikut ini merupakan perkembangan total asset dan pendapatan yang dimiliki oleh Koperasi Harapan Makmur untuk periode 2014 - 2018:

Tabel 1.1. Perkembangan *Asset* dan Pendapatan Periode 2014 – 2018.

No.	Tahun	Total Asset	Perkembangan	Total Pendapatan	Perkembangan
1	2	3	4	3	4
1	2014	409,716,500	0%	189,367,135	0%
2	2015	456,304,230	11%	191,336,900	1%
3	2016	461,384,900	1%	173,369,450	-9%
4	2017	437,913,200	-5%	152,721,500	-12%
5	2018	442,369,000	1%	143,892,700	-6%

Sumber: Koperasi Harapan Makmur Kabupaten Muaro Jambi, 2018.

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat tampak bahwa perkembangan jumlah *asset* yang dimiliki oleh Koperasi Harapan Makmur tampak berfluktuatif. Untuk tahun tahun 2014 - 2016 terus terjadi peningkatan, kemudian terjadi penurunan pada tahun 2017, dan naik kembali sebesar 1% pada tahun 2018. Untuk pendapatan yang diperoleh oleh Koperasi Harapan Makmur terus mengalami penurunan pendapatan dari tahun 2016 ke 2017 kemudian terus berlanjut hingga tahun 2018.

Turunnya total pendapatan Koperasi Harapan Makmur ini sebenarnya tidak terlepas dari semakin menurunnya jumlah anggota koperasi beberapa tahun

belakangan ini, sehingga berdampak terhadap semakin menurunnya pendapatan Koperasi Harapan Makmur. Adapun perkembangan anggota Koperasi Harapan Makmur dapat dilihat pada Tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2. Perkembangan Anggota Koperasi Harapan Makmur Periode 2014-2018.

No.	Tahun	Jumlah Anggota	Perkembangan
1	2	3	4
1	2014	773	0%
2	2015	912	18%
3	2016	838	-8%
4	2017	715	-15%
5	2018	623	-13%

Sumber: Koperasi Harapan Makmur Kabupaten Muaro Jambi, 2018.

Dari Tabel 1.2 di atas tampak bahwasanya ada peningkatan jumlah anggota dari tahun 2014 ke tahun 2015 sebanyak 18 persen, kemudian terjadi penurunan pada tahun 2016 hingga tahun 2018. Masing-masing untuk tahun 2016 terjadi penurunan sebesar 8 persen dari tahun 2015, kemudian pada tahun 2017 terjadi penurunan sebesar 15 persen dari tahun 2016, dan sebesar 13 persen pada tahun 2018.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan pada akhir tahun 2018 lalu turunnya jumlah anggota Koperasi Harapan Makmur ini sebenarnya adanya rasa ketidakpuasan anggota terhadap Koperasi Harapan Makmur. Berdasarkan hasil survei pendahuluan penulis lakukan kepada 20 orang anggota memiliki tingkat kepuasan yang bervariasi terhadap Koperasi Harapan Makmur, dimana sebagian besar anggota menyatakan cukup puas untuk setiap indikator yang diajukan. Artinya anggota belumlah benar-benar puas terhadap jasa Koperasi Harapan

Makmur. Adapun hasil survey awal yang dilakukan pada akhir tahun 2018 lalu disajikan pada Tabel 1.3 berikut.

Tabel 1.3. Hasil Survey Awal Kepuasan Anggota Koperasi Harapan Makmur Kabupaten Muaro Jambi.

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan Pelanggan										N
		STP		TP		CP		P		SP		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Kepuasan terhadap fasilitas fisik (ruang tunggu, toilet, area parkir, dll)	0	0	3	15	11	55	4	20	2	10	20
2	Kepedulian karyawan terhadap keinginan anggota	1	5	3	15	10	50	4	20	2	10	20
3	Kecepatan dalam menanggapi keluhan anggota	0	0	4	20	12	60	3	15	1	5	20
4	Kemampuan karyawan dalam menjaga hubungan baik kepada anggota	0	0	3	15	11	55	4	20	2	10	20
5	Kecepatan tanggapan karyawan dalam mengatasi masalah pada keluhan anggota	0	0	3	15	10	50	5	25	2	10	20
6	Kemampuan karyawan dalam membenarkan pelayanan yang cepat dan benar	1	5	2	10	13	65	3	15	1	5	20
7	Kemampuan karyawan dalam bekerjasama dengan anggota	1	5	3	15	12	60	4	20	0	0	20

Sumber: Survei Pendahuluan Penulis di Koperasi Harapan Makmur Tahun 2018.

Untuk indikator kepuasan terhadap fasilitas fisik (ruang tunggu, toilet, area parkir, dll) sebanyak 15% menyatakan tidak puas, 55% menyatakan cukup puas, 20% menyatakan puas, dan hanya 10% yang menyatakan sangat puas. Untuk indikator kepedulian karyawan terhadap keinginan anggota sebanyak 5% menyatakan sangat tidak puas, 15% menyatakan tidak puas, 50% menyatakan cukup puas, 20% menyatakan puas, dan 10% menyatakan sangat puas. Untuk indikator kecepatan dalam menanggapi keluhan anggota sebanyak 20% menyatakan tidak puas, 60% menyatakan cukup puas, 15% menyatakan puas, dan 5% menyatakan sangat puas, begitupula dengan 4 indikator lainnya.

Melihat kondisi ini tentu saja Koperasi Harapan Makmur harus segera berbenah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi

tingkat kepuasan anggota tersebut, karena kepuasan merupakan salah satu kunci dalam memenangkan pasar. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan anggota yang tinggi selain meningkatkan loyalitas anggota tapi juga dapat mencegah terjadinya perpindahan anggota, mengurangi sensitivitas anggota terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah anggota, meningkatkan efektivitas iklan dan meningkatkan reputasi bisnis (Fornell, dalam Hosang, N., Tumbel, A., dan Moniharapon, S., 2016).

Peranan koperasi saat ini sudah mulai bergeser tidak hanya melayani anggota tetapi juga melayani masyarakat umum yang tidak menjadi anggota. Terjadinya pergeseran tersebut koperasi tentu harus mampu memberikan alternatif rasional bagi anggotanya melalui berbagai kebijakan insentif usaha maupun perbaikan dalam teknis pelayanan untuk dapat meningkatkan kepuasan anggota (Sutjipta, W.E.N., dan Putra, I.G.S.A., 2016).

Menjaga kepuasan dari anggota merupakan hal penting yang harus diperhatikan, karena anggota yang merasa tidak puas memiliki kemungkinan untuk menyampaikan ketidakpuasan kepada orang lain maupun calon anggota (Astuti dalam Sutjipta, W.E.N., dan Putra, I.G.S.A., 2016). Selain itu kepuasan menjadi penting karena anggota yang puas akan memberitahu tiga sampai lima orang mengenai produk atau layanan yang mereka terima tetapi di sisi lain anggota yang tidak puas akan mengatakan ke 10 hingga 12 orang.

Kepuasan merupakan inti dari pencapaian profit dalam jangka panjang. Kepuasan didasarkan pada upaya meniadakan atau setidaknya mengurangi

kesenjangan. Oliver (dalam Yulianto, 2015) menyatakan bahwa kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi punabeli, di mana persepsi terhadap kinerja alternatif atau produk/jasa yang digunakan melebihi atau memenuhi harapan.

Menurut Bowen dan Chen (dalam Zafar, M., Zafar, S., dan Asif, A., 2012) memiliki anggota yang puas tidaklah cukup, anggota haruslah sangat puas karena kepuasan mengarah pada loyalitas. Untuk bertahan hidup di industri koperasi yang kompetitif, koperasi harus mengembangkan strategi baru untuk memuaskan para anggota mereka. Anggota yang telah mencapai kepuasan sangat memungkinkan sekali untuk memberitahukan kepada teman, rekan maupun orang lain akan pengalaman yang mereka dapatkan tentang produk atau jasa perusahaan. Dengan terciptanya tingkat kepuasan yang optimal maka akan mendorong terciptanya loyalitas di benak konsumen yang sudah merasa puas.

Adapun salah satu cara untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan anggota adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan yang mempengaruhi daya saing organisasi. Sebuah koperasi dapat membedakan dirinya dari pesaing dengan menyediakan layanan berkualitas tinggi. Pratiwi dan Seminari (2015) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Penelitian ini juga didukung oleh Guspul, A (2014) dimana dari hasil penelitiannya kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan variabel lainnya.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan anggota serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan

anggota (Tjiptono, 2007). Di era persaingan yang semakin ketat ini, setiap koperasi menawarkan produk dengan fitur yang hampir sama, dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota merupakan kunci sukses untuk mempertahankan anggota agar tidak berpindah ke koperasi lain atau untuk meningkatkan kepuasan anggota. Oleh karena itu kualitas pelayanan juga mempunyai korelasi yang sangat erat terhadap pertumbuhan koperasi yang bersangkutan. Kualitas pelayanan merupakan alat penting untuk mengukur kepuasan anggota (Kadir, A., dan Hazlina et al., 2011). Jika kualitas pelayanan baik maka kepuasan anggota dapat meningkat. Begitu juga sebaliknya jika kualitas pelayanan buruk maka akan berdampak negatif pada kepuasan anggota koperasi.

Pelayanan saat ini berkembang begitu pesat baik inovasi teknologi, produk dan pelayanan. Apa yang sebenarnya diinginkan anggota dari sebuah bank, ukurannya, popularitasnya, atau kemampuan dalam memberi kredit atau promosi hadiah yang akan diberikannya, semua itu dilakukan semata-mata untuk memberikan kualitas pelayanan yang prima dalam rangka memberikan kepuasan (Yandi, A., 2017). Namun semakin bertambahnya jumlah anggota sering menyebabkan penurunan dalam kualitas pelayanan. Semakin banyaknya jumlah anggota bila tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas baik Sumber Daya Manusia (SDM) maupun Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) akan membuat kecewa para anggota atas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, sangat dituntut sekali bagi koperasi untuk dapat mengoptimalkan pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada anggota.

Selain kualitas pelayanan untuk dapat maju dan terus berkembang, koperasi juga harus membuktikan bahwa koperasi tersebut dapat dipercaya. Citra adalah sesuatu yang sangat penting dalam sebuah badan usaha. Sekarang ini banyak sekali organisasi memahami perlunya memberi perhatian yang cukup untuk membangun suatu citra yang menguntungkan bagi suatu perusahaan, tidak hanya melepaskan diri terhadap terbentuknya suatu kesan publik negatif.

Citra merupakan salah satu asset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi. Memiliki citra yang baik di mata masyarakat akan menjadi konsekuensi dari pembentukan citra (Kusdayanti, N., 2016). Citra dapat mendukung dan merusak nilai yang anggota rasakan. Citra yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan suatu koperasi. Istijanto (2005) mengemukakan bahwa perusahaan yang memiliki citra atau reputasi yang baik akan mempertinggi kemampuan bersaing, mendorong semangat kerja karyawan, dan meningkatkan loyalitas anggota.

Namun sayangnya akhir-akhir citra koperasi Harapan Makmur Kabupaten Muaro Jambi tampak menurun di mata anggota. Hal ini dikarenakan berdasarkan hasil survey pendahuluan penulis lakukan kepada 20 orang anggota memiliki penilaian yang bervariasi terhadap citra Koperasi Harapan Makmur, dimana sebagian besar anggota menyatakan cukup setuju untuk setiap indikator yang diajukan. Artinya anggota menilai citra koperasi Koperasi Harapan Makmur tidaklah sebaik dulu lagi, dan cenderung menurun. Adapun hasil survey awal mengenai citra koperasi Harapan Makmur Kabupaten Muaro Jambi disajikan pada Tabel 1.4 berikut.

Tabel 1.4. Hasil Survey Awal Citra Koperasi Harapan Makmur Kabupaten Muaro Jambi.

No.	Indikator	Tingkat Kepuasan Pelanggan										N
		STS		TS		CS		S		SS		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Jadwal operasional Koperasi senantiasa tepat waktu	0	0	4	20	13	65	2	10	1	5	20
2	Adanya kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan	1	5	3	15	12	60	3	15	1	5	20
3	Koperasi memberikan jaminan atas keamanan dalam setiap transaksi	0	0	3	15	13	65	3	15	1	5	20
4	Koperasi memberikan kemudahan dalam konsultasi bagi setiap anggotanya.	0	0	4	20	13	65	2	10	1	5	20
5	Koperasi tidak pernah mengecewakan anggotanya	0	0	3	15	14	70	2	10	1	5	20

Sumber: Survei Pendahuluan Penulis di Koperasi Harapan Makmur Tahun 2018

Dari Tabel 1.4 di atas tampak bahwasanya responden memberikan penilaian yang beragam mengenai citra koperasi Harapan Makmur Kabupaten Muaro Jambi. Dimana sebagian besar responden menyatakan cukup setuju atas pernyataan yang di ajukan, hal ini menjelaskan bahwa responden belumlah memberikan penilaian yang baik terhadap citra koperasi. Dimana untuk indikator jadwal operasional Koperasi senantiasa tepat waktu sebanyak 20% menyatakan tidak setuju, 65% menyatakan cukup setuju, 10% menyatakan setuju, dan hanya 5% yang menyatakan sangat setuju. Untuk indikator adanya kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan sebanyak 5% menyatakan sangat tidak setuju, 15% menyatakan tidak setuju, 60% menyatakan cukup setuju, 15% menyatakan setuju, dan 5% menyatakan sangat setuju, begitupula dengan 3 indikator lainnya (Data terlampir).

Citra pada dasarnya memiliki peran besar dalam organisasi, termasuk di dalamnya adalah koperasi. Karena dengan memiliki citra yang baik suatu organisasi akan dapat mengkampanyekan pemasaran eksternal, seperti periklanan,

penjualan pribadi dan komunikasi dari mulut ke mulut. Citra mempunyai dampak pada adanya pengharapan. Citra positif lebih memudahkan bagi organisasi untuk berkomunikasi secara efektif dan membuat orang-orang lebih mudah mengerti dengan komunikasi dari mulut ke mulut. Selain itu Citra juga sebagai penyaring yang mempengaruhi persepsi pada kegiatan perusahaan. Kualitas teknis dan khususnya kualitas fungsional dilihat melalui saringan ini. Jika citra baik, maka citra menjadi pelindung (Gronroos dalam Kusdayanti, N, 2016).

Koperasi yang mempunyai citra yang baik pada dasarnya dapat dapat bersaing dan semangat kerja pengurus koperasi akan meningkat sehingga dapat meningkatkan kepuasan anggota. Begitu juga sebaliknya jika citra koperasi buruk maka akan berdampak negatif terhadap kepuasan anggota koperasi. Dengan melakukan penelitian citra, perusahaan (koperasi) 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 Ardianto, 2003).

Berdasarkan dari penjabaran tersebut diatas maka penulis tertarik mengangkat tulisan ini menjadi sebuah penelitian dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Harapan Makmur Kabupaten Muaro Jambi”***.

1.2. Identifikasi Masalah

Latar belakang masalah di atas menginformasikan beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Rendahnya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) maupun Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) pengurus koperasi sehingga sering kali membuat kecewa para anggota atas pelayanan yang diberikan.
2. Citra koperasi yang kurang baik di mata anggota karena kejadian di masa lalu.
3. Kurangnya kepercayaan anggota terhadap koperasi.
4. Fasilitas koperasi yang masih kurang memadai.
5. Masih banyak anggota yang belum puas dengan pelayanan koperasi.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut di atas tampak bahwa kepuasan anggota merupakan masalah yang sangat luas dan kompleks. Untuk itu di sini penulis akan membatasi pokok permasalahan yang ada, hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu penulis akan fokus membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi sebagai variabel independent terhadap kepuasan anggota sebagai variabel dependent.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah di atas, maka didapat rumusan-rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota?
2. Apakah citra koperasi berpengaruh terhadap kepuasan anggota?
3. Apakah kualitas pelayanan dan citra koperasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian identifikasi masalah dan rumusan masalah diatas, adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.
2. Untuk mengetahui pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi secara simultan terhadap kepuasan anggota.

1.6. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi kepentingan akademis, praktis dan tempat dilakukannya penelitian:

1. Dari segi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah atau memperluas pemahaman mengenai teori kualitas pelayanan dan citra koperasi dalam hubungannya dengan kepuasan anggota. Serta diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk bahan referensi dan sumber informasi, sehingga diharapkan dapat dikembangkan oleh peneliti-peneliti selanjutnya.

2. Dari segi Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan praktis bagi para pimpinan organisasi atau manajemen organisasi umumnya, khususnya pada Koperasi Harapan Makmur Kabupaten Muaro Jambi sebagai bahan evaluasi terhadap upaya-upaya yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan citra koperasi kepada para anggotanya dan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi untuk mencapai kepuasan anggota untuk menciptakan kepuasan anggota Koperasi Harapan Makmur Kabupaten Muaro Jambi.

1.7. Definisi Operasional

Untuk menghindari penafsiran istilah-istilah dan mempermudah peneliti dalam mengukur variable yang di teliti, maka dijelaskan definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota adalah situasi kognitif anggota yang berkenaan dengan tingkat kepuasan dan ketidakpuasan anggota setelah mengalami atau merasakan masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui, yang tercermin melalui indikator yaitu

1) Kesesuaian harapan; 2) Minat berkunjung kembali; dan 3) Kesiediaan merekomendasikan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Yang tercermin melalui indikator yaitu: 1) *Personal Skills* (Keterampilan perseorangan); 2) *Reliability* (Keandalan); dan 3) *Value* (Nilai).

3. Citra Koperasi

Citra adalah persepsi konsumen dan preferensi terhadap merek, sebagaimana yang direfleksikan oleh berbagai macam asosiasi (persepsi) merek yang ada dalam ingatan konsumen. Yang tercermin melalui indikator yaitu: 1) *corporate image* (citra perusahaan); 2) *user image* (citra pemakai); dan 3) *product image* (citra produk).