

ARTIKEL ILMIAH

**PENGARUH MOTIVASI BERKOPERASI DAN PELAYANAN
KOPERASI TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA
KOPERASI UNIT DESA (KUD) MARGA JAYA
PETALING MUARO JAMBI**



**OLEH :
Purnawati
RRA1A112009**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JAMBI
AGUSTUS 2017**

**PENGARUH MOTIVASI BERKOPERASI DAN PELAYANAN
KOPERASI TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA
KOPERASI UNIT DESA (KUD) MARGA JAYA
PETALING MUARO JAMBI**

Purnawati ¹⁾, Prof. Dr. H. Rahmat Murboyono, M.Pd ²⁾, Siti Syuhada, S.Pd, ME ³⁾

¹⁾Alumni Prodi Pendidikan Ekonomi Jurusan PIPS FKIP Universitas Jambi

Email: purna.wati1166@gmail.com

²⁾Pembimbing Utama, Dosen Pendidikan Ekonomi Jurusan PIPS FKIP Universitas Jambi

³⁾Pembimbing Pendamping, Dosen Pendidikan Ekonomi Jurusan PIPS FKIP Universitas Jambi

ABSTRAK

Partisipasi anggota dalam koperasi berarti mengikutsertakan anggota koperasi dalam kegiatan operasional dan pencapaian tujuan bersama. Partisipasi anggota merupakan salah satu wujud peran sertap anggota dalam koperasi. Partisipasi anggota pada Koperasi Unit Desa (KUD) Marga Jaya masih dianggap kurang mencapai seperti yang diharapkan terutama dalam Rapat Anggota Tahunan. Keikutsertaan anggota (Partisipasi anggota) dalam memanfaatkan koperasi sangat dibutuhkan oleh koperasi karena partisipasi anggota mempunyai peranan penting dalam menentukan keberhasilan koperasi.

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh motivasi berkoperasi terhadap partisipasi anggota KUD Marga Jaya Petaling Muaro Jambi, (2) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota KUD Marga Jaya Petaling Muaro Jambi, (3) Untuk mengetahui pengaruh motivasi berkoperasi dan pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota KUD Marga Jaya Petaling Muaro Jambi.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian ini sebanyak 78 anggota. Pelaksanaan penelitian dan pengambilan data dalam penelitian ini yaitu di KUD Marga Jaya Petaling Muaro Jambi.

Berdasarkan hasil penelitian, dari uji hipotesis X1 terhadap Y untuk variable motivasi berkoperasi (X1) sebesar 0.620 atau dapat dinyatakan sebagai persamaan linier $Y = 0.620 (X1)$. Pada tabel tersebut nilai t sebesar 20.515 dengan sig = 0,00. Ini berarti bahwa motivasi berkoperasi memberikan pengaruh terhadap partisipasi anggota sebesar 62% dan 38% sisanya dijelaskan oleh faktor lain. untuk variable pelayanan koperasi (X2) sebesar 0.727 atau dapat dinyatakan sebagai persamaan linier $Y = 0.727 (X2)$. Pada tabel tersebut nilai t sebesar 21.552 dengan sig = 0,00. Ini berarti bahwa pelayanan koperasi memberikan pengaruh terhadap partisipasi anggota sebesar 72% dan 28% sisanya dijelaskan oleh faktor lain. diketahui $R_{\text{square}} = 0,77$ sementara $r_{\text{tabel}} = 0,220$ Sehingga, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi berkoperasi dan pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota dengan Besaran dalam Persamaan Regresi sebesar 77%.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh motivasi berkoperasi dan pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Marga Jaya PetalingMuaro Jambi.

PENDAHULUAN

Menurut UU No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian, Koperasi merupakan 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. Berdasarkan pengertian tersebut koperasi merupakan wujud perekonomian Indonesia yang disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan.

Berkembang atau tidaknya suatu koperasi tidak lepas dari unsur partisipasi aktif anggotanya. Menurut Ropke (2003:52), Partisipasi dapat diartikan sebagai suatu proses dimana sekelompok orang (anggota) menemukan dan mengimplementasikan ide-ide atau gagasan koperasi. Melalui partisipasi, anggota sendiri yang mengisyaratkan dan menyatakan kepentingannya, sumber-sumber daya dapat digerakkan, keputusan-keputusan dapat dilaksanakan dan dievaluasi.

Partisipasi anggota dalam koperasi berarti mengikutsertakan anggota koperasi dalam kegiatan operasional dan pencapaian tujuan bersama. Partisipasi anggota merupakan salah satu wujud peran serta anggota dalam koperasi.

Salah satu yang dianggap penting bagi peningkatan partisipasi anggota adalah motivasi berkoperasi. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Mutis (2004:94) bahwa faktor dari dalam diri anggota sendiri misalnya motivasi anggota mempengaruhi partisipasi. Pemberian motivasi berarti mendorong anggota koperasi untuk melakukan sesuatu hal guna mencapai tujuan koperasi. Memotivasi anggota koperasi juga berguna untuk mendorong perubahan tingkah laku yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhan anggota koperasi tersebut.

Selain motivasi berkoperasi, partisipasi anggota juga dipengaruhi oleh pelayanan koperasi. Pelayanan merupakan salah satu kunci untuk aktif berpartisipasi. Partisipasi anggota dalam pelayanan yang diberikan oleh koperasi akan terwujud jika terjalin kesesuaian diantara anggota, program dan organisasi yang ada di koperasi tersebut (Ropke, 2003:53). Pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan cenderung akan melakukan pembelian ulang yang lebih sering dan mereferensikan kepada orang lain. Dengan pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan yang tinggi sehingga anggota akan tertarik dan menjadi pelanggan setia di koperasi.

Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Layanan yang berkualitas tinggi penting untuk keberhasilan usaha. Dengan adanya kualitas layanan yang baik maka akan tercipta partisipasi yang tinggi, oleh karena itu koperasi diharapkan mampu memberikan pelayanan yang tinggi. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan tercipta kepercayaan yang pada akhirnya akan meningkatkan partisipasi dalam koperasi tersebut.

Namun, terdapat beberapa kelemahan KUD Marga Jaya dalam segi pelayanan yaitu belum mempunyai kemampuan dalam memenuhi kebutuhan anggota, masih kurang ketatnya pengawasan didalam pelaksanaan kerja, belum maksimalnya pengembangan dan pemanfaatan teknologi yang dimiliki, belum tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas sehingga belum dapat mengarah pada keunggulan dalam persaingan. Di samping itu, partisipasi anggota koperasi Marga Jaya masih sangat rendah. Dapat dilihat partisipasi anggota KUD Marga Jaya dalam kehadiran Rapat Anggota Tahunan. Partisipasi anggota dalam Rapat Anggota Tahunan dapat dilihat dari kehadiran anggota pada Rapat Anggota Tahunan yang semakin menurun dari tahun ke tahun.

KAJIAN PUSTAKA

Partisipasi anggota

Secara umum partisipasi anggota merupakan keaktifan anggota dalam menjalankan hak dan kewajibannya, menggerakkan sumber daya maupun aktif dalam penetapan kebijakan, arah dan langkah usaha, pengawasan terhadap jalannya usaha koperasi. Menurut Hendar dan Kusnadi (2005:91) pengertian partisipasi secara harfiah dari bahasa asing *participation*, yang artinya mengikutsertakan pihak lain dalam mencapai tujuan. Partisipasi anggota dalam koperasi berarti mengikutsertakan anggota koperasi itu dalam kegiatan operasional dan pencapaian tujuan bersama.

Menurut Anoraga dan Widiyanti (2003:111) partisipasi anggota diukur dari kesediaan anggota untuk memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaan secara bertanggung jawab. Jika sebagian besar anggota koperasi sudah menunaikan kewajiban dan melaksanakan hak secara bertanggung jawab, maka partisipasi anggota koperasi yang bersangkutan sudah dikatakan baik. Akan tetapi jika ternyata hanya sedikit yang demikian, maka partisipasi anggota koperasi dikatakan buruk atau rendah.

Motivasi Berkoperasi

Menurut Uno (2014:1) motivasi adalah kekuatan, baik dari dalam maupun dari luar yang mendorong seseorang untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya, atau dengan kata lain, motivasi dapat diartikan sebagai dorongan mental terhadap perorangan atau orang-orang sebagai anggota masyarakat.

Sedangkan menurut Hasibuan (2003: 95) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerjasama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Pelayanan Koperasi

Menurut Moenir (2006:27) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan mendapatkan kepuasan diantara kecepatan, keramahan dan kenyamanan. Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan juga merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Salah satu tujuan utama koperasi ialah memberikan atau meningkatkan pelayanan atas jasa-jasanya bagi para anggota. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan.

METODE PENELITIAN

Sesuai dengan permasalahan yang di kemukakan, maka penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode dekriptif yaitu berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variable mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (Sugiyono, 2011: 56). Dalam penelitian ini berusaha untuk memberikan gambaran mengenai pengaruh antara motivasi berkoperasi dan pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Unit Desa (KUD)

Marga Jaya Petaling Muaro Jambi. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel yaitu (1) variabel independen (X) yaitu X_1 adalah motivasi berkoperasi dan X_2 adalah pelayanan koperasi dan (2) variabel dependen (Y) yaitu adalah partisipasi anggota. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi marga jaya Petaling Muaro Jambi berjumlah 354 orang yang kemudian ditetapkan sebagai sampel sebanyak 78 orang.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket. Untuk pengujian validitas instrumen dilakukan dengan cara menyebar angket kepada 78 Orang. Berdasarkan hasil uji coba angket yang dianalisis dengan bantuan program Microsoft Office EXCEL 2007 maka dari 20 butir angket mengenai motivasi berkoperasi diperoleh sebanyak 19 butir angket yang dinyatakan valid. Sementara untuk pelayanan koperasi yang berjumlah 23 butir angket, diperoleh 21 butir angket yang dinyatakan valid dan untuk partisipasi anggota berjumlah 20 butir angket, diperoleh 18 butir angket yang dinyatakan valid. Adapun untuk angket yang tidak valid berdasarkan hasil konsultasi dengan tim pembimbing maka soal tersebut dihilangkan dan tidak digunakan lagi karena masih ada soal yang valid yang dapat digunakan untuk mengukur indikator yang sama dengan butir soal yang tidak valid tersebut. Sebelum melakukan pengujian harus dipenuhi persyaratan analisis terlebih dahulu dengan asumsi bahwa data harus: Normal, artinya data yang dihubungkan berdistribusi normal maka perlu uji normalitas, Multikolinearitas artinya dilakukan untuk mengetahui apakah pengaruh antara variabel bebas motivasi berkoperasi (X_1) dan X_2 adalah pelayanan koperasi (benar-benar independent (tidak berkorelasi satu sama lain) sehingga diketahui tidak terdapat multikolinearitas. Selanjutnya, dilakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui hubungan antara variabel X_1 dengan Y dan X_2 dengan Y digunakan rumus korelasi produk moment dan untuk mengetahui signifikan koefisien korelasi dilakukan uji t. Kemudian untuk mengetahui hubungan variabel secara simultan digunakan rumus korelasi berganda dan untuk mengetahui signifikan korelasi ganda dilakukan uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum melakukan analisis data untuk melakukan pengujian hipotesis maka dilakukan uji persyaratan analisis yang meliputi:

1. Uji Normalitas
 - a. Untuk variable motivasi berkoperasi diperoleh nilai (sig.=0.034) lebih besar jika dibandingkan dengan alpha ($\alpha = 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.
 - b. Untuk variabel pelayanan koperasi diperoleh nilai (sig. = 0.200) lebih besar jika dibandingkan dengan alpha ($\alpha = 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.
 - c. Untuk variabel partisipasi anggota (sig. = 0.200) lebih besar jika dibandingkan dengan alpha ($\alpha = 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

2. Uji Homogenitas

Menjelaskan bahwa diperoleh nilai signifikansi X_1 dan X_2 sebesar 0,042 dan 0,041. Hal ini berarti nilai X_1 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 dan nilai X_2 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebaran data berasal dari sampel yang homogen atau tidak mempunyai varian yang sama (berbeda).

3. Uji Linearitas

Menjelaskan bahwa $F_{hitung} = 259,161$ dan nilai probabilitas 0,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa bentuk persamaan linier $Y = a + bx$ sudah tepat dan dapat diterima.

Hal ini sesuai dengan syarat uji linearitas yaitu apabila nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ (dari tabel menjelaskan nilai probabilitas = $0,00 < 0,05$).

4. Uji Multikolinearitas
nilai VIF adalah 0,03 dengan nilai signifikan alpha yang dianut adalah 0,05. Hasilnya adalah $0,03 < 0,05$. Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini berarti tidak terjadi multikolinearitas.
5. Uji Heteroskedastisitas
Signifikan X_1 sebesar $0,031 > 0,05$, X_2 $0,617 > 0,05$ keputusan yang di ambil H_0 diterima. Dengan kata lain, variabel tersebut ada Heteroskedastisitas.
6. Uji Autokorelasi
Dalam uji autokorelasi menggunakan tes Durbin Watson membandingkan antar d (Durbin Watson) dengan d_L , yaitu jika $d < d_L$ maka simbol tulisan menyatakan menolak H_0 . Dengan jumlah sampel $n = 78$, $\alpha = 0,05$ dan banyaknya variabel $k = 2$, maka di dapat hasil dari model regresi adalah 2,148

Selanjutnya dilakukan uji hipotesis dan diperoleh data sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh motivasi berkoperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Marga Jaya petaling Muaro Jambi dengan besaran pengaruh 0,620.
2. Terdapat pengaruh pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota koperasi Koperasi Unit Desa (KUD) Marga Jaya petaling Muaro Jambi dengan besaran pengaruh 0,727.
3. Terdapat pengaruh motivasi berkoperasi dan pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Marga Jaya petaling Muaro Jambi dengan perolehan besaran R_{square} 0,774.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang di peroleh pada hipotesis pertama (X_1) terhadap (Y) untuk variable motivasi berkoperasi (X_1) sebesar 0.620 atau dapat dinyatakan sebagai persamaan linier $Y = 0.620 (X_1)$. Pada tabel tersebut nilai t sebesar 20.515 dengan $sig = 0,00$ maka H_0 ditolak, dengan kata lain bahwa motivasi berkoperasi berpengaruh terhadap partisipasi anggota, ini berarti H_1 diterima. Besarnya motivasi berkoperasi terhadap partisipasi anggota diketahui dari *Standardized Coeffisien Beta* sebesar 62%. Ini berarti bahwa motivasi berkoperasi memberikan pengaruh terhadap partisipasi anggota sebesar 62% dan 38% sisanya dijelaskan oleh faktor lain.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada hipotesis kedua (X_2) terhadap (Y) untuk variable pelayanan koperasi (X_2) sebesar 0.727 atau dapat dinyatakan sebagai persamaan linier $Y = 0.727 (X_2)$. Pada tabel tersebut nilai t sebesar 21.552 dengan $sig = 0,00$ maka H_0 ditolak, dengan kata lain pelayanan koperasi berpengaruh terhadap partisipasi anggota, ini berarti H_2 diterima. Besarnya kontribusi pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota diketahui dari *Standardized Coeffisien Beta* sebesar 72%. Ini berarti bahwa pelayanan koperasi memberikan prngaruh terhadap partisipasi anggota sebesar 72% dan 28% sisanya dijelaskan oleh faktor lain.

Sedangkan pada hipotesis ketiga (X_1) dan (X_2) terhadap (Y) diketahui $R_{square} = 0,77$ sementara $r_{tabel} = 0,220$ Sehingga, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi berkoperasi dan pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota dengan Besaran dalam Persamaan Regresi sebesar 77%.

PENUTUP

Kesimpulan:

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Terdapat pengaruh motivasi berkoperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Marga Jaya petaling Muaro Jambi dengan besaran pengaruh 0,620.
2. Terdapat pengaruh pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota koperasi Koperasi Unit Desa (KUD) Marga Jaya petaling Muaro Jambi dengan besaran pengaruh 0,727.
3. Terdapat pengaruh motivasi berkoperasi dan pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Marga Jaya petaling Muaro Jambi dengan perolehan besaran R^2 0,774.

Saran

Dari analisis yang diperoleh peneliti ingin menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Kepada semua pihak baik instansi pemerintah maupun masyarakat agar dapat mendukung sepenuhnya Koperasi unit Desa (KUD) Marga Jaya Petaling Muaro Jambi agar berjalan dengan baik.
2. Hendaknya para pengurus Koperasi Koperasi unit Desa (KUD) Marga Jaya Petaling Muaro Jambi mampu mendorong peningkatan partisipasi anggota melalui pemberian bonus, komisi, insentif serta memberikan suatu motivasi kepada para anggota koperasi.
3. Hendaknya para pengurus Koperasi Koperasi unit Desa (KUD) Marga Jaya Petaling Muaro Jambi mampu mengantisipasi kondisi lingkungan usaha baik di dalam maupun di luar koperasi. Memperbaiki kinerja koperasi pada operasi internal (seperti pembukuan/akuntansi), membantu menciptakan hubungan yang lebih baik dengan konstituen eksternal (*suppllayer*, investor, pemerintah) serta menjaga standar perilaku bisnis yang dapat diterima dan dihargai masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Panji dan Ninik Widiyanti. 2003. *Dinamika Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Choeriyah, Nurul. 2015. *Pengaruh Motivasi Berkoperasi dan Loyalitas Anggota Terhadap Partisipasi Anggota di KUD Mekar Ungaran Kabupaten Semarang*. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hendar dan Kusnadi. 2005. *Ekonomi Koperasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi UI.
- Iskandar. 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Joesron, Tati. 2005. *Manajemen Strategi Koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kartasapoetra, G. 2003. *Praktek Pengelolaan Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Khairinal. 2016. *Menyusun Proposal, Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Diterbitkan : Salim Media Indonesia, Jambi.
- Martono, Nanang. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mutis, Thoby. 2004. *Pengembangan Koperasi*. Jakarta: PT Gramedia.
- Nirbito. 2009. *Modul Pengantar Koperasi*. Surabaya: Penerbit Sinar Wijaya.
- Riduwan. 2012. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Ropke, Jochen. 2003. *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen*. Bandung: Salemba Empat.

- Rusidi. 1992. *Pengaruh pelayanan kinerja pengurus koperasi, dan motivasi berkoperasi terhadap partisipasi anggota koperasi Pegawai republic Indonesia (KPRI) Eka Karya Kabupaten Kendal.*
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: CVAlfabeta.
- Sulistyowati, Tri Yuni. 2015. *Pengaruh Pelayanan, Kinerja Pengurus Koperasi, dan Motivasi berkoperasi terhadap Partisipasi Anggota KPRI Eka Karya Kabupaten Kendal.* Skripsi, Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Supranto. 2002. *Metode Penelitian.* PT Rineka Cipta. Jakarta
- Tasunar, Nanang. 2006. *Kualitas Pelayanan sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan(PPI) Morodemak.* Jurnal Sains Pemasaran Indonesia.
- Uno, B Hamzah. 2014. *Teori Motivasi dan Pengukurannya.* Jakarta: Bumi Aksara
- Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa.* Jakarta: Indeks.