

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan ekonomi indonesia pada saat sekarang mengalami fluktuasi, akibat dari adanya wabah covid-19 yang terjadi sejak tahun 2020 hingga awal 2022 membuat seluruh perekonomian dunia memburuk khususnya Indonesia. Berbagai bisnis dan kegiatan lain mengalami banyak terpaksa dihentikan. Di Indonesia banyak pekerja-pekerja yang di PHK dikarenakan perusahaan mengalami kerugian dan tidak dapat membayar gaji karyawan, yang menyebabkan banyaknya pengangguran. Namun, kebutuhan-kebutuhan masyarakat semakin meningkat dan banyak yang tidak terpenuhi.

Pada pertengahan tahun 2022 kegiatan dan aktivitas masyarakat mulai diizinkan oleh pemerintah indonesia. Satu-persatu masyarakat sudah menjalankan bisnis atau usahanya kembali, akan tetapi tidak dengan masyarakat yang berperekonomian rendah. Banyak masyarakat yang mengalami kekurangan modal untuk meneruskan bisnisnya dan mencari pekerjaan yang yang baru juga memerlukan uang. Oleh karena itu pemerintah perlu memberikan bantuan kepada masyarakat dalam memperbaiki kembali keadaan.

Menurut UUD 1945 Pasal 33 ayat 1 yang menyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan. Dalam pasal 33 UUD 1945 tersebut mengandung makna tersirat yaitu permasalahan perekonomian dapat diselesaikan secara bersama-sama agar dapat mencapai kesejahteraan bersama, asas kekeluargaan mengandung arti bahwa semua permasalahan dapat

diselesaikan secara keluarga dari hati ke hati dan demokrasi untuk dapat bekerja sama dengan baik. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa usaha yang sesuai dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari manusia berdasarkan makna pasal diatas yaitu badan usaha koperasi.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 yang berbunyi koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang atau badan hukum koperasi lainnya dengan menghimpun kekayaan anggota sebagai modal untuk menjalankan usaha yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai-nilai dan prinsip koperasi. Koperasi adalah organisasi ekonomi dan sosial dengan tujuan khusus untuk kesejahteraan anggota dan tujuan umum untuk kesejahteraan masyarakat. Menurut Adela dan Karyani (2022:36) yang menyebutkan bahwa koperasi sebagai salah satu pilar utama perekonomian Indonesia.

Menurut Yosaningtyas dan Ardianto (2021:161) mengatakan koperasi mempunyai tujuan yaitu untuk mensejahterakan anggotanya, sedangkan operasional koperasi berkaitan dengan pelayanan jasa, kepuasan dari anggota koperasi akan menjadi nilai tambah pada lembaga koperasi itu sendiri dalam peningkatan perputaran ekonomi dan penambahan anggota.

Elyawati, Sutjipta, dan Putra (2016:71) mengartikan bahwa kepuasan adalah perasaan yang bersifat positif seperti senang dan bahagia atau bersifat negatif seperti kecewa yang muncul dalam membandingkan antara kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan. Hal ini sesuai dengan pendapat Kolter dan Keller (dalam Aristyana, Wulandari, dan Dewi 2021:110) mengatakan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul

setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Artinya tingkat kepuasan merupakan perbandingan antara kinerja yang diharapkan dengan fakta yang ada.

Setiap badan usaha koperasi harus dapat menciptakan kepuasan kepada semua anggotanya, dimulai dari pelayanan. Anggota akan merasa puas jika sesuatu yang diharapkannya sesuai dengan rencananya. Apabila anggota mencapai tingkat kepuasan mereka akan tetap memilih untuk bergabung menjadi anggota koperasi selamanya dan tanpa disadari mereka bisa saja merekomendasikan koperasi kepada rekannya dari mulut kemulut, tentu saja hal tersebut dapat memberi keuntungan bagi koperasi. Selain bersifat saling menguntungkan, dengan menciptakan kepuasan bagi anggota koperasi ini dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan badan usaha koperasi itu sendiri.

Namun kenyataannya, pada saat sekarang ini masyarakat yang menggunakan koperasi semakin menurun yang disebabkan karena kurangnya rasa kepuasan terhadap layanan dan fasilitas saat menjadi anggota koperasi. Banyak koperasi-koperasi yang mengalami kurangnya peminat dan ada beberapa koperasi yang berhenti beroperasi. Salah satu jenis koperasi yang dimaksud adalah koperasi simpan pinjam (KSP).

Menurut peraturan Menteri Negara Koperasi dan UKM dalam penelitian yang dilakukan oleh Surdayanti dan Sahroni (2017: 2) menjelaskan bahwa koperasi simpan pinjam dan unit simpan pinjam adalah lembaga koperasi yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dan penyaluran dana dari dan untuk anggota, calon anggota, koperasi lain, dan atau anggotanya, yang perlu dikelola secara profesional sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan kesehatan koperasi Simpan Pinjam dan

Unit Simpan Pinjam Koperasi, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada anggota dan masyarakat di sekitarnya.

Koperasi simpan pinjam (KSP) pada umumnya banyak terdapat dikalangan masyarakat. Dengan adanya KSP ini dapat membantu keuangan dan membagi hasil kepada anggota. Salah satu KSP yang dapat ditemukan yaitu KSP CU (Credit Union) atau koperasi kredit. Menurut Tamba, Makin, dan Arliman (2018:35) memaparkan *Credit Union* ( CU ) adalah badan usaha yang dimiliki oleh sekelompok orang yang saling percaya dalam ikatan pemersatu, yang bersepakat untuk menabungkan uang mereka sehingga menciptakan modal bersama guna dipinjamkan diantara sesama mereka untuk tujuan produktif dan kesejahteraan. Tujuannya untuk saling memberdayakan memperkuat solidaritas dan memperkokoh kesejahteraan masyarakat. Salah satu contoh koperasi simpan pinjam yang memakai system CU yaitu KSP CU MANDIRI.

KSP CU MANDIRI merupakan salah satu cabang koperasi simpan pinjam yang berada dikota jambi, tepatnya di Kecamatan Jambi Luar Kota, Kelurahan Mendalo Darat. Koperasi ini termasuk kedalam koperasi simpan pinjam yang bersistem *credit union* (CU). KSP CU MANDIRI pertama kali berdiri di wilayah provinsi Sumatera Utara, kemudian sudah berkembang dan beroperasi di dua wilayah yaitu Riau dan Jambi. Berdasarkan rekapitulasi tahunan KSP CU Mandiri cabang Mendalo (Jambi) selama 3 tahun terakhir yaitu tahun 2019-2021 tentang jumlah keanggotaan dan jumlah peminjam yang tersaji dalam laporan pertanggung jawaban pengurus dan pengawas (*Annual Report*) serta rancangan kerja dan anggaran (*Program Report*) terlihat pada tabel 1.1 sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Jumlah Keanggotaan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Peminjam Cabang Mendalo (Jambi) Tahun 2019-2021**

NO	TAHUN	ANGGOTA		PEMINJAM		
		LK	PR	JUMLAH	JUMLAH	%
1	2019	294	251	545	261	47.89
2	2020	313	266	579	276	47.67
3	2021	335	272	607	157	25.86

*Sumber : Annual Report dan Program Report 2019-2021*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat perkembangan jumlah anggota dan jumlah peminjam yang terjadi pada KSP CU MANDIRI cabang Mendalo dalam 3 tahun terakhir. Perkembangan jumlah anggota koperasi laki-laki dan perempuan dari tahun 2019-2021 terus mengalami peningkatan. Sementara jumlah anggota yang melakukan pinjaman tampak berfluktuatif. Kemudian terjadi penurunan jumlah anggota yang melakukan pinjaman pada tahun 2021 yaitu sebanyak 157 orang, dengan presentase terendah dan jauh turunnya dibandingkan tahun 2020 yaitu 25.86% . Turunnya jumlah anggota yang melakukan pinjaman di KSP CU MANDIRI ini menimbulkan banyak asumsi-asumsi baik secara positif maupun negatif. Turun naiknya anggota yang melakukan pinjaman merupakan salah satu alasan peneliti untuk melakukan penelitian.

Dalam mewujudkan kesejahteraan anggota koperasi, koperasi harus dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan anggota. Kepuasan anggota dapat diukur dengan melihat beberapa tidak adanya keluhan, tidak ada yang komplain, dan tidak ada yang mencemari nama badan usaha koperasi, jika anggota tidak puas maka akan berdampak kerugian terhadap koperasi dan berkurangnya anggota koperasi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tamba, Makin, dan Arliman (2018:37) yang mengatakan bahwa pengukuran terhadap kepuasan anggota telah menjadi hal yang penting bagi pelayanan koperasi. Ini disebabkan karena kepuasan

anggota dapat menjadi umpan balik dan masukan bagi pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan anggota.

Berdasarkan hasil survey observasi awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap 20 orang anggota KSP CU MANDIRI menggunakan google formulir <https://forms.gle/TFUeQnquaW41aSWt7> pada awal oktober tahun 2022 terhadap tingkat kepuasan anggota, dimana jawaban dari setiap indikator yang diajukan, sebagian anggota koperasi merasa cukup puas. Dapat dideskripsikan dari jawaban responden yang menjawab cukup setuju bahwasanya mereka belum sesungguhnya belum merasa setuju dan puas terhadap jasa yang diberikan oleh KSP CU MANDIRI. Adapun hasil survey awal yang dilakukan oleh peneliti pada akhir September 2022 disajikan pada tabel 1.2 berikut :

**Tabel 1.2 Hasil Kepuasan Anggota KSP CU MANDIRI Kelurahan Mendalo Darat Kabupaten Jambi Luar Kotagb**

NO	PERNYATAAN	SS	S	CS	TS	STS
	<b>Tangibles (Bukti fisik)</b>					
1	Kepuasan terhadap bukti/fasilitas fisik( ruang tunggu, toilet, keadaan lingkungan, dll).	5%	15%	80%	0	0
	<b>Reability (keandalan)</b>					
2	Karyawan selalu cepat menanggapi keluhan anggota dan cepat dalam melakukan pelayanan.	0	15%	70%	15%	5%
	<b>Partisipasi Anggota Dalam RAT</b>					
3	Sebagai wujud partisipasi saya sering menyampaikan ide, gagasan, dan pendapat kepada pengurus koperasi.	0	5%	75%	20%	0
4	Sebagai wujud partisipasi saya selalu hadir ketika diundang mengikuti Rapat Anggota Tahunan (RAT).	0	5%	75%	20%	0
	<b>Partisipasi anggota dalam modal</b>					
5	Saya selalu membayar simpanan pokok tepat waktu	5%	20%	75%	0	0

*Lanjutan Tabel*

NO	PERNYATAAN	SS	S	CS	TS	STS
	<b>Kesesuaian Harapan</b>					
6	Pelayan yang diberikan oleh pengurus sesuai dengan yang diharapkan.	0	10%	80%	10%	0
	<b>Minat Berkunjung Kembali</b>					
7	Pelayanan yang diberikan oleh koperasi memuaskan membuat	0	10 %	80%	10%	0

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat disimpulkan bahwa pada indikator pertama kepuasan terhadap fasilitas fisik (ruang tunggu, toilet, keadaan lingkungan, dan lain-lain) 80% menyatakan cukup setuju, 5% menyatakan Sangat setuju dan 15% menyatakan setuju artinya fasilitas yang disediakan koperasi lumayan membuat anggota nyaman,tetapi ada sedikit rasa merasa tidak puas dari 80% yang menjawab cukup setuju. Pada indikator kedua karyawan selalu cepat menanggapi keluhan anggota dan cepat dalam melakukan pelayanan 70% menyatakan cukup setuju, 15% menyatakan setuju, dan 15% menyatakan tidak setuju, pada pertanyaan kedua ini dapat disimpulkan sebagian pelayanan belum semua mengatakan sangat setuju terhadap pelayanan yang diberikan pengurus koperasi. Pada indikator ketiga wujud partisipasi dalam menyampaikan ide 20% tidak setuju artinya banyak anggota yang tidak menyampaikan saran,ide untuk perkembangan koperasi, sama halnya dengan keempat indikator lainnya. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan memberikan 7 pertanyaan, dimana setiap pertanyaan responden menjawab cukup setuju, kata cukup memiliki arti responden masih ragu-ragu terhadap jawaban yang diberikan. Hal tersebut membuat peneliti mempunyai alasan yang kuat dan tertarik untuk melakukan penelitian pada koperasi KSP CU MANDIRI Kelurahan Mendalo Darat Kecamatan Jambi Luar Kota.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota diantaranya yaitu kualitas pelayanan (*service quality*) dan partisipasi anggota koperasi (*cooperative member participation*). Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan anggota koperasi yaitu kualitas pelayanan (*service quality*). Menurut Ginting & Barus (2022:556) *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Upaya untuk menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan anggota sebagai pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan berkualitas secara konsisten dan baik, serta pelayanan yang lebih unggul dari pada pesaing. Koperasi untuk tetap eksis harus memperhatikan dan menjaga kepuasan pelanggan/anggota ( Elyawati, Sutjipta, dan Putra, 2016:72)

Melihat situasi sekarang ini, dimana anggota koperasi semakin bertambah ini akan berdampak terhadap kualitas pelayanan, karena dapat menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan. Koperasi yang memiliki banyak anggota seperti KSP CU MANDIRI Kecamatan Mendalo Darat terkadang sering kali tidak kondusif, tidak sedikit anggota yang merasa keluhan dan sarannya terabaikan karena banyaknya anggota koperasi, dan keadaan ruangan tunggu yang kurang luas. Hal ini tentu membuat beberapa anggota koperasi merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan koperasi. Oleh karena itu, agar anggota tidak



merasa kecewa koperasi harus dapat mempertahankan cara pelayanan terhadap anggota sehingga dapat memberikan kepuasan yang maksimal terhadap anggota.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota yaitu partisipasi anggota koperasi (*Cooperative Member Participation*). Menurut Bali (2021:3) partisipasi anggota salah satu peran anggota atau keterlibatan anggota untuk berpartisipasi dalam mengambil bagian dan perannya sebagai anggota untuk mencapai suatu tujuan koperasi, sehingga dengan partisipasi anggota dapat menentukan keberhasilan koperasi.

Penelitian yang dilakukan Yusyono (2018:153) mengatakan bahwa Partisipasi dari anggota koperasi penting dalam upaya pengembangan koperasi, karena fakta menunjukkan bahwa partisipasi anggota dalam koperasi yang mampu menciptakan kemajuan atau kemunduran bagi usaha koperasi. Partisipasi anggota merupakan peran penting demi berjalannya kegiatan berkoperasi, karena anggota merupakan pemilik juga pelanggan (Aini dan Ansorulloh, 2021:41).

Dengan aktifnya partisipasi anggota dalam berkoperasi ini dapat menambahkan nilai keuntungan terhadap kedua belah pihak. Koperasi akan semakin meningkat jika anggotanya selalu hadir dan aktif dalam setiap kegiatan. Anggota koperasi akan mendapat kesejahteraan dan keuntungan karena ikut serta dalam setiap kegiatan koperasi. Hal ini tentunya dapat dapat berdampak positif terhadap kepuasan yang dirasakan oleh anggota koperasi.

Hal ini sesuai dengan pendapat Harini & Septiansyah (2019:18) yang mengatakan bahwa perkembangan koperasi yang semakin meningkat tidak diikuti dengan peningkatan koperasi yang melakukan salah satu kewajibannya, yaitu rapat anggota tahunan (RAT).

Namun saat sekarang ini tidak sedikit anggota koperasi yang aktif mengikuti atau ikut berpartisipasi dalam kegiatan koperasi. Akibatnya banyak anggota koperasi yang masih tetap bergabung merasakan kecewa karena dapat menurunkan citra koperasi, tentunya akan berdampak negatif yaitu merasa tidak puas terhadap badan usaha koperasi tersebut.

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh kepala koperasi simpan pinjam CU MANDIRI mengatakan bahwa setiap panitia mengadakan Rapat Anggota Tahunan Pusat (RATP) banyak anggota yang diundang tidak datang. Tidak hanya sedikit anggota yang hadir dalam undangan tersebut, ketika semua anggota hadir kurang lebih 20 anggota yang berpartisipasi dalam memberikan pertanyaan, saran, atau usulan, hal ini tentu dapat menjadi penghambat koperasi untuk meningkatkan koperasinya terutama untuk kepuasan anggotanya sendiri. Selain itu, banyak anggota yang terlambat dalam membayar pinjaman atau angsuran. Kepuasan anggota bisa dirasakan jika anggota sendiri dapat berperan aktif membantu koperasi secara bersama-sama untuk sejahtera, bukan anggota yang hanya bergabung untuk meminjam uang lalu tidak pernah mengikuti kegiatan partisipasi.

Hal ini sama dengan penelitian Yuswono (2018:153) dalam penelitiannya mengatakan bahwa Koperasi sebagai organisasi yang terdiri dari kumpulan orang membutuhkan adanya kontribusi dari para anggotanya berupa partisipasi. Partisipasi dari anggota koperasi penting dalam upaya pengembangan koperasi, karena fakta menunjukkan bahwa partisipasi anggota dalam koperasi yang mampu menciptakan perkembangan terhadap koperasi dan kepuasan anggota.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik mengangkat penelitian dengan judul **“Pengaruh *Service Quality* dan *Cooperative Member***

***Partisipation Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi KSP CU MANDIRI Kelurahan Mendalo Darat Kecamatan Jambi Luar Kota Kabupaten Muaro Jambi***”.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diuraikan beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian yaitu:

1. Minimnya tingkat kepuasan anggota dalam pelayanan dan banyak koperasi-koperasi yang mengalami kurangnya peminat.
2. Menurunnya kualitas layanan (*Service Quality*) koperasi
3. Tingkat partisipasi anggota koperasi dalam mengikuti undangan RAT dan membayaran pinjaman atau angsuran tepat waktu yang masih rendah.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut diatas maka penelitian ini difokuskan pada :

1. Kepuasan yang diteliti adalah kepuasan anggota dalam pelayanan, dalam berpartisipasi
2. Kualitas layanan yang diteliti yaitu kualitas pelayanan yang diberikan pengurus koperasi kepada anggota baik secara fisik ,simpatik, dan lain-lain.
3. Partisipasi yang diteliti adalah partisipasi anggota mengikuti undangan RAT dan membayaran pinjaman atau angsuran tepat waktu.

### **1.4 Rumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh *service quality* terhadap kepuasan anggota koperasi KSP CU MANDIRI Kelurahan Mendalo Darat Jambi Luar Kota.

2. Apakah terdapat pengaruh *cooverative member participation* terhadap kepuasan anggota koperasi KSP CU MANDIRI Kelurahan Mendalo Darat Jambi Luar Kota.
3. Apakah terdapat pengaruh *service quality* dan *cooverative member participation* secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota koperasi KSP CU MANDIRI Kelurahan Mendalo Darat Jambi Luar Kota.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap kepuasan anggota koperasi KSP CU MANDIRI Kelurahan Mendalo Darat Jambi Luar Kota.
2. Untuk mengetahui pengaruh *cooverative member participation* terhadap kepuasan anggota koperasi KSP CU MANDIRI Kelurahan Mendalo Darat Jambi Luar Kota.
3. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* dan *cooverative member participation* secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota koperasi KSP CU MANDIRI Kelurahan Mendalo Darat Jambi Luar Kota.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah referensi dan kajian pustaka dalam menambah khasanah ilmu pengetahuan dan pendidikan dalam bidang perkoperasian. Dan diharapkan dapat memberikan informasi tentang perkoperasian dalam penelitian sejenis dimasa mendatang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi KSP CU MANDIRI

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan informasi tentang pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan (*Service Quality*), partisipasi anggota koperasi (*Cooperative Member Partisipation*) dalam mencapai dan mewujudkan tingkat kepuasan anggota koperasi. Dan bagi anggota koperasi KSP CU MANDIRI diharapkan dapat menjadi acuan besarnya partisipasi anggota terhadap koperasi dalam mengukur tingkat kepuasan melalui berpartisipasi dan kualitas layanan.

b. Bagi Penulis dan Prodi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jambi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai kualitas pelayanan (*Service Quality*), partisipasi anggota koperasi (*Cooveerative Member participation*) dan Kepuasan anggota koperasi pada koperasi simpan pinjam CU MANDIRI kelurahan Mendalo Darat Kabupaten Jambi Luar Kota.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan bahan pustaka untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan (*service quality*) dan partisipasi anggota koperasi (*cooperative member partisipation*) terhadap kepuasan anggota koperasi.

c. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan, kutipan dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya.

## 1.7 Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman yang terjadi dan mempermudah peneliti dalam mengukur variabel yang diteliti, peneliti membuat definisi akan masing-masing variabel yang akan diteliti :

### 1. Kepuasan Anggota (Y)

Kepuasan anggota dapat dilihat dari perasaan senang atau kecewa dari setiap anggota karena perkiraan mereka sesuai atau tidak dengan yang diharapkan oleh anggota. Kepuasan dapat diukur dengan melihat atau memberikan ruang terhadap anggota untuk komplain. Adapun indikator kepuasan anggota yaitu: 1) kesesuaian harapan, 2) minat berkunjung kembali, dan 3) ketersediaan merekomendasikan.

### 2. *Service Quality* (X1)

Kualitas layanan (*service quality*) merupakan suatu kemampuan dalam membantu orang lain secara sukarela untuk memenuhi harapan pelanggan atau anggota. Adapun indikator *service quality* yaitu : 1) *reability* (keandalan), 2) *responsiveness* (daya tanggap), 3) *assurance* (jaminan), 4) *Empathy* (empati), dan 5) *Tangibles* (bukti fisik).

### 3. *Cooperative Member Participation*

Partisipasi anggota merupakan keikutsertaan seseorang atau anggota dalam suatu pekerjaan atau aktivitas yang menyangkut kewajiban dan hak-hak anggota demi mencapai kesejahteraan. Adapun indikator dari *cooperative member participation* yaitu: 1) partisipasi anggota dalam rapat anggota, 2) partisipasi anggota dalam permodalan, 3) partisipasi anggota dalam pengawasan, dan 4) partisipasi anggota dalam menggunakan jasa atau pelayanan koperasi.