

**“PENGARUH CONTINUING PROFESSIONAL DEVELOPMENT
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
KOPERASI WIRUSAHA DI DESA TELUK
RAYA KECAMATAN KUMPEH ULU”**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Syarat Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Program Strata Satu (S.1) Dalam
Ilmu Ekonomi Syariah**



Oleh :

Syawaluddin

NIM : SES 141545

Pembimbing :

Drs. Muhammad Ismail, M.Ag

Ahsan Putra Hafiz, S.HI. M.EI

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
TAHUN 2019**

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Syawaluddin
NIM : SES 141545
Tempat Tanggal Lahir : Nipah Panjang 14 februari 1997
Jurusan : Ekonomi Syariah
Alamat : Telanaipura

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH CONTINUING PROFESSIONAL DEVELOPMENT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASIWIRA USAHA DI DESA TELUK RAYA KECAMATAN KUMPEH ULU”** adalah benar karya asli saya. Kecuali kutipan-kutipan yang telah disebutkan sumbernya sesuai ketentuan yang berlaku. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya sepenuhnya bertanggung jawab sesuai dengan hukum yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi termasuk pencabutan gelar yang saya peroleh melalui skripsi ini.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Jambi, Februari 2019

METERAI
TEMPEL
07FF849395056
0000
KEMENTERIAN KEHUKUMATAN
REPUBLIC OF INDONESIA
Syawaluddin
(SES.141545)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Pembimbing I : Drs. Muhammad Ismail, M.Ag
Pembimbing II : Ahsan Putra Hafiz, M.E.I
Alamat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS

Jambi

Jl. Arif Rahman Hakim No. 1 Telanaipura
Jambi 36122 Telp. Fax : (0741) 65600

Jambi, Februari 2019

Kepada Yth.

Bapak Dekan Febi

UIN Sulthan Saifuddin Jambi

di-

JAMBI

NOTA DINAS

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka skripsi Saudara Syawaluddin yang berjudul **"PENGARUH CONTINUING PROFESSIONAL DEVELOPMENT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI WIRA USAHA DI DESA TELUK RAYA KECAMATAN KUMPEH ULU"** telah disetujui dan dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi syarat-syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam ekonomi Islam pada Fakultas Febi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

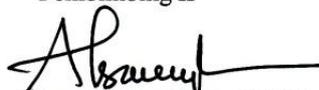
Demikianlah, kami ucapkan terima kasih semoga bermanfaat bagi kepentingan Agama, Nusa dan Bangsa.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pembimbing I


Drs. Muhammad Ismail, M.Ag
NIP. 196704151992031003

Pembimbing II


Ahsan Putra Hafiz, M.E.I
NIP. 198107222005011002



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor: B68/D.V.1/PP.00.9/06/2019

Tugas dengan judul "Pengaruh Continuing Professional Development Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wira Usaha Di Desa Teluk Raya Kecamatan Kumpeh Ulu" yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Syawaluddin

NIM : SES.141545

Telah dimunaqasyahkan pada : 21 Mei 2019

Nilai Munaqasyah : 72,05 (B)

Dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Tim Munaqasyah/Tim Penguji

Ketua Sidang

Prof. Dr. Subhan, M.Ag
NIP. 19640927199302 1 001

Penguji I

Dr. Sucipto, MA
NIP. 197705142005011010

Pembimbing I

Drs. Muhammad Ismail, M.Ag
NIP. 196704151992031003

Penguji II

Bambang Kurniawan, S.P., M.E
NIP. 198104262015031002

Pembimbing II

Ahsan Putra Hafiz, M.E.I
NIP. 198107222005011002

Sekretaris Sidang,

Addiarrahman, S. HI, M. SI
NIP. 198601062015031002

Jambi, 19 Juni 2019

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Dekan



Prof. Dr. Subhan, M.Ag
NIP. 196409271993021001

iv

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Jambi



MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَب ﴿٨﴾
(الإنشرة : ٦-٨)

Artinya : “Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap” (QS. Al-Insyirah: 6-8)¹

¹Al-Qur'an dan Terjemahan, Surah Al-Insyiroh: (94) :6-8.)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

PERSEMBAHAN

Ya Allah

Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjai takdirku, sedih, bahagia, dan bertemu orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman bagiku, yang telah memberi warna-warni kehidupanku. Kubersujud dihadapan Mu, engkau berikanku kesempatan untuk bisa sampai di penghujung awal pejuanganku

Segala puji bagi Mu ya Allah,

Alhamdulillah... Alhamdulillah.. Alhamdulillahirobbil' alamin..

Sujud syukur ku kupersembahkan kepada Allah SWT yang Maha pengasih lagi

Maha penyayang, atas takdir Mu telah kau jadikanku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagi ku untuk meraih cita-cita besarku.

Terima kasih telah memberi amanah kepada dua malaikat mu yang setiap waktu ikhlas menjagaku, mendidikku, membimbingku dalam keadaan apapun susah maupun senang saya selalu dikasihi dan disayangi dengan baik. Ya Allah engkau berikanlah surga firdaus dan jauhilah kedua orang tua saya dari siksaan pedihnya api neraka.

....Untukmu ayahandaku (H. Made Ali), ibundaku (Hj. Indo' Senang)

Amiin Yaa Robal alamin.

Buat kakaku Herlina, Mardiana dan adikku Febri Ansyah dan Meri Anti, yang selalu bertanya kapan wisuda, dan hal itu yang membuat saya semangat untuk melangkah kedepan, serta buat sahabat-sahabat seperjuangan Ramlah, Hendri Saputra, Ummi Mayaddah dan Yogi Ramadhan dan Buat abang angkatku Ammirul Mukminin dan semua yang tidak bisa ditulis satu persatu yang cantik-cantik dan yang ganteng-ganteng, terimakasih sudah membantu dan memerikan motivasi kepada penulis, semoga pertemuan ini tetap ada selamanya, serta bisa wisuda bareng-bareng di tahun 2019 ini.

Amiin Yaa Robbal Alamin...

Kemudian buat teman-teman Ekonomi Islam 2014, khususnya teman-teman seperjuangan Manajemen Perbankan C. sepenuhnya rasa syukur dan terimakasih saya yang semoga Allah lah yang akan membalas semuanya.

..... We are Always Loving You....

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan Pengaruh Continuing Profesional Development Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wira Usaha di Desa Teluk Raya Kecamatan Kumpeh Ulu. sebagai tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh continuing profesional development pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wira Usaha di Desa Teluk Raya Kecamatan Kumpeh Ulu.

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif Deskriptif. Penelitian ini terdiri dari 75 responden. Proses pengumpulan data penelitian ini dari hasil penyebaran kuesioner, wawancara dan dokumentasi yang selanjutnya dianalisis menggunakan Instrumen penelitian yaitu dengan uji Validitas dan Reliabilitas. Metode analisis menggunakan uji regresi sederhana dan koefisien determinasi serta uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t. Hal ini dapat dilihat dari besarnya pengaruh Continuing Profesional Development Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wira Usaha terlihat dari nilai *standardize coefficients* yang jauh lebih besar dari pada standar yang ditentukan dengan tingkat probabilitas rata-rata 0,000 atau $< 0,05$.

Perhitungan dari hasil Uji T didapatkan nilai $t_{hitung} = 4,567$ dengan t_{tabel} 1,993. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ jadi pada penelitian ini variabel Continuing Profesional Development Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan (Y). Dan pada uji R^2 didapat nilai sebesar 0,222, jadi dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel Continuing Profesional Development Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan (Y) sebesar 0,222 atau 22,2%.

Kata Kunci : Continuing Profesional Development Pelayanan, Kepuasan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji hanya milik Allah SWT yang senangtiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis diberikan kekuatan dan ketegaran dalam menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH CONTINUING PROFESSIONAL DEVELOPMENT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI WIRA USAHA DI DESA TELUK RAYA KECAMATAN KUMPEH ULU”** Shalawat teriring salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para sahabat, keluarga dan umatnya sepanjang zaman. *Aminyarabbal 'alamin.*

Selama penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, dukungan dan masukan, baik berupa ide ataupun saran dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan terutama kepada Bapak **Drs. Muhammad Ismail, M.Ag** selaku Pembimbing I dan Bapak **Ahsan Putra Hafiz, M.E.I** selaku Pembimbing II yang selalu memberikan koreksi dan masukan demi kesempurnaannya skripsi ini, terima kasih luar biasa. Selanjutnya tak lupa pula penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak yang terhormat :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

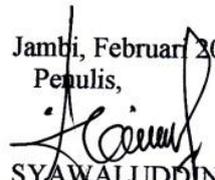
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

1. Bapak Prof. Dr. Subhan, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi.
2. Ibu Dr. Rafidah, SE., M.EI, selaku Wakil Dekan I Bidang Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi.
3. Bapak Dr. Novi Mubiyarto, SE, ME, selaku Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ibu Dr. Halimah ja'far, M.Fil selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Luar.
5. Bapak Dr. Sucipto, MA dan Ibu G.W.I Awal Habibah, SE., M.Esy, selaku ketua dan Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi.
6. Bapak dan Ibu Dosen, asisten dan seluruh Civitas Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi.
7. Ibu Dr. Rofiqoh Ferawati, SE., M.EI, selaku Pembimbing Akademik

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu kritik dan Sara sangat diharapkan untuk hasil yang lebih baik dikemudian hari. Akhir kata, penulis mohon maaf bila terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. *Amin ya rabbal 'alamin.*

Jambi, Februari 2019
Penulis,



SYAWALUDDIN
SES141545

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERYATAAN	i
NOTA DINAS	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
E. Batasan Masalah	13
F. KerangkaTeori	13
G. Tinjauan Pustaka	36
H. Kerangka Pemikiran.....	38
I. Hipotesis.....	39
BAB II. METODE PENELITIAN	40
A. Pendekatan penelitian	40
B. Jenis dan sumber data	41
C. Populasi dan sampel.....	41
D. Instrument pengumpulan data.....	44
E. Defenisi Operasional Variabel.....	45
F. Teknik analisa data.....	46
G. Sistematika Penulisan	49
BAB III. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	51
A. Sejarah Singkat Berdirinya Koperasi	51
B. Letak Geografis dan Demografis	51
C. Visi dan Misi	52
D. Struktur Organisasi Koperasi	53
E. Tujuan Koperasi	53
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Data Karakteristik Responden.....	56
B. Hasil Analisis Data.....	58
C. Pembahasan	64



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi

BAB V. PENUTUP	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	66
C. Kata Penutup	67

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
CURICULUM VITAE**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Koperasi Indonesia merupakan alat demokrasi ekonomi dan alat pembangunan masyarakat, yang dilandaskan Pancasila dan Undang – Undang Dasar 1945. Kedudukan koperasi di Indonesia dalam perekonomian nasional mendapat tempat yang paling tinggi sesuai dengan Undang – Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 1 yang menyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asa kekeluargaan.¹

Koperasi sebagai salah satu organisasi yang tidak hanya mementingkan perolehan laba semata, memiliki karakteristik penting yang terlihat dari fungsi dan peran yang diamanatkan oleh Undang Undang No. 25 Tahun 1992 yang diantaranya adalah membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya. Akan tetapi pada kenyataannya koperasi belum bisa melakukan penilaian kinerja secara baik.²

Dalam upaya pencapaian hasil kinerja karyawan yang optimal dalam menghasilkan output baik produk ataupun jasa di Koperasi di wira usaha kecamatan kumpeh ulu telah membentuk suatu upaya strategis dalam membenahi kinerja karyawannya, oleh sebab itu diperlukan adanya suatu

¹ Muhammad Alfian Najib, *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Sanggar Bina Usaha Temanggung)*, hlm.1

² Abdul Haris. *Penerapan Balance Scorecard Sebagai Indikator dalam Pengukuran Kinerja Koperasi (study pada KPRI Karya Darma Selong) 2017*. Hlm.1

perubahan atmosfer kerja berupa perubahan paradigma atau cara pandang, pola pikir, dan cara bertindak dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Dengan demikian, program transformasi cultural di suatu perusahaan dapat berjalan dengan baik. Adapun suatu perusahaan yang telah menjalankan hal tersebut akan memiliki ciri-ciri perubahan yang bersifat sangat mendasar, strategis, dan menyeluruh sehingga tujuan yang telah ditetapkan dalam bentuk visi dan misi dapat terlaksana.³ Jumlah anggota koperasi yang ada koperasi wira usaha di desa teluk raya berjumlah 307 anggota.

Koperasi merupakan satu-satunya bentuk perusahaan yang paling sesuai dengan demokrasi ekonomi Indonesia seperti yang terkandung dalam Undang Undang Dasar tahun 1945 pasal 33 ayat 1, yang menyebutkan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan. Undang-Undang Nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian menyebutkan bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi sekaligus sebagai gerakan rakyat berdasarkan atas asas kekeluargaan. Oleh karena itu, sebagai salah satu pelaku ekonomi, koperasi diharapkan mampu menjadi tokoh guru perekonomian Indonesia.⁴

Continuing Professional Development (CDP) merupakan proses dimana seorang yang professional mempertahankan kualitas dan relevansi layanan

³ RM.Gardhika Riza Pradana, *Pengaruh budaya kerja terhadap kinerja karyawan di koperasi karyawan redrying bojonogoro (KAREB)*. Malang, Juni 2012, hlm.7

⁴ Widya Karni, *Analisis Kinerja Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Nagari Selayo Kecamatan Kubung Kabupaten Solok*, Padang 2011, hlm.3

professional di seluruh kehidupan bekerjanya.⁵ *Continuing Profesional Development* menurut *British Computer Society (BCS)* dikatakan sebagai: Upaya sistematis untuk memelihara, meningkatkan dan memperluas pengetahuan dan keterampilan, serta untuk mengembangkan kualitas perorangan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas profesional dan teknis sepanjang masa kerja seseorang. Sedangkan IFLA, mengartikan CPD adalah pembelajaran yang terencana serta merupakan refleksi dari karir seorang profesional. CPD tidak hanya sebagai tambahan dalam bekerja atau hanya terjadi pada satu tahapan kerja saja, namun harus dilakukan dengan sistematis selama seseorang berkarya dan bertugas.

Continuing Profesional Development menguntungkan baik untuk individu dan lembaga. Keuntungan untuk individu, kegiatan CPD dapat memperoleh informasi dan keterampilan baru serta mempromosikan kompetensi pekerjaan untuk mengupgrade kinerja. Menurut Blok (2001), pada tataran psikologis, ketika seseorang memiliki kompetensi yang tinggi dapat mengurangi stress yang berhubungan dengan pekerjaan. Karena sifat gigih dan abadi nya, CPD dikenal juga sebagai "belajar seumur hidup." Di Cina, CPD merupakan proses yang berarti yaitu "Salah satunya adalah tidak pernah merasa tua untuk belajar" atau "Terus belajar selama kita hidup."⁶

Menurut Kotler dan Keller kepuasan anggota merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara

⁵ Fitri Purnawati, faktor faktor yang berhubungan dengan pelaksanaan *Continuing professional development* perawat. Semarang 2016, hlm.2

⁶ Brilian Desy Nabila. "*continuing Profesional Development*" (Pengembangan Profesionalitas Berkelanjutan) pada profesi pustakawan di perguruan tinggi. Surabaya. hlm 11.

kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Puas tidaknya anggota diketahui setelah melakukan transaksi, tergantung pada kinerja karyawan dalam pemenuhan harapan anggota. Jika kinerja berada dibawah harapan, anggota tidak puas. Juika kinerja memenuhi harapan, anggota puas. Jika kinerja melebihi harapan, anggota amat puas atau senang.⁷

Faktor-faktor yang dapat memepengaruhi kepuasan angota adalah kualitas pelayanan dan nilai anggota.⁸ Perusahaan yang berhasil bertahan dalam perdagangan adalah perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada konsumen dan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sekarang sudah menjadi hal yang penting bagi perusahaan. Hal ini dikarenakan pelanggan selalu mencari nilai yang dianggap palinh tinggi dari beberapa produk atau jasa yang ada.

Menurut kotler kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen

⁷ Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga. Hal. 138

⁸ Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran : Penekatan Praktis. (Edisi Pertama)*. Yogyakarta : Graha Ilmu.hal. 5

untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia.⁹

Strategi yang ada sampai saat ini masih dianggap handal adalah menciptakan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Dalam dunia bisnis, khususnya yang bergerak dibidang jasa, kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dan menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuhkembangkan perusahaan. Demikian pula dengan bisnis perbankan termasuk didalamnya koperasi dan lembaga keuangan lainnya merupakan bisnis jasa berdasar pada asas kepercayaan, sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini.¹⁰

Memenuhi harapan anggota dan pengguna jasa koperasi, koperasi memberikan pelayanan yang berorientasikan kualitas yaitu selalu memperhatikan kepuasan anggota maupun pelayanan yang berorientasikan kuantitas yaitu pada inovasi produk-produknya. Secara umum kepuasan anggota tergantung pada mutu dan kualitas jasa yang diterima. Menurut Parasuraman (Tjiptono, 2005: 121) kualitas jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan. Dalam dimensi kualitas jasa terdiri dari tangible (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepercayaan), *empathy* (empati). Kualitas itu sendiri sering diartikan sebagai ukuran dimana produk atau pelayanan mampu memenuhi keinginan pelanggan.

⁹ Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Sebelas. Jakarta: Penerbit PT. Prehalindo.hal.23

¹⁰ Amin Widjaja Tunggal, Imam Sjahputra Tunggal. 2002. *Memahami Corporate Governance*. Jakarta:Haravindo. Hal. 21

Koperasi merupakan salah satu unsur yang penting sebagai penyangga perekonomian. Koperasi dikenalkan di Indonesia oleh R. Aria Wiratmadja di Purwokerto, Jawa Tengah pada 1896. Pada 12 Juli 1947, pergerakan koperasi di Indonesia mengadakan kongres koperasi yang pertama di Tasikmalaya. Tanggal dilaksanakan kongres ini kemudian ditetapkan sebagai Hari Koperasi Indonesia. Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum. Koperasi yang melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus merupakan gerakan ekonomi rakyat yang berdasar asas kekeluargaan.

Koperasi di Indonesia berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 serta berdasar asas kekeluargaan. Koperasi bertujuan menjahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut memebangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur, berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, khususnya Pasal 33 ayat (1) menyatakan bahwa “perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama berdasar asas kekeluargaan”. Sebagai lembaga keuangan, koperasi dituntut untuk dapat bekerja secara profesional tanpa menghilangkan asas utama koperasi yaitu kekeluargaan.

Peningkatan anggota ataupun tingkat perputaran keuangan koperasi berasal dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota. Peran karyawan koperasi dalam pelaksanaan yang baik, tutur kata yang sopan, keandalan pelayanan dan ketanggapan terhadap keluhan anggota menjadi daya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

tarik masyarakat menjadi anggota. Kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah anggota, memang bukan hanya berasal dari kinerja pelayanan saja, melainkan dari beban keuangan yang ditetapkan oleh koperasi. Namun hal ini dapat diselesaikan bila penanganan dan pelayanan karyawan yang diberikan kepada anggota lebih baik.

Koperasi dalam menjalankan perannya sesuai dengan jati diri koperasi adalah profesionalisme koperasi, dibuktikan dengan penggolongan koperasi sesuai dengan jenis dan fungsinya yaitu koperasi produksi, koperasi konsumsi, koperasi simpan pinjam dan koperasi serba usaha. Di bawah ini merupakan keadaan Koperasi Wirausaha Kabupaten Muaro Jambi.

Tabel 1.1
Keadaan keuangan koperasi tahun 2016-2017

Tahun	2016	2017
Kas koperasi	Rp. 95.907.157	Rp. 76.944.691
Pendapatan	Rp. 2.873.032.597	Rp. 3.605.078.000
Pengeluaran	Rp. 2.842.104.081	Rp. 3.602.016.466
Total keuangan	Rp. 16.483.208.738	Rp. 76.944.691

Sumber : *Koperasi Wirausaha Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2018*

Dari tabel 1.1 di atas dapat kita lihat bahwasanya pendapatan Tahun 2017 meningkat sebesar Rp. 3.605.078.000 . dan pengeluaran lebih dari pendapatan Tahun 2016 sebesar Rp. 2.873.032.597. Keberhasilan usaha koperasi dapat diketahui dari besarnya Sisa Hasil Usaha (SHU), volume usaha, dan net asset (permodalan koperasi). Dengan diketahuinya besar kecilnya Sisa Hasil Usaha (SHU), volume usaha, dan net asset, maka akan

memudahkan untuk mengetahui apakah usaha koperasi tersebut berhasil atau tidak.

Era globalisasi peningkatan pelayanan dan tuntutan masyarakat merupakan kondisi yang tidak dapat dielakkan. Untuk mewujudkan hal ini jelas akan membutuhkan profesionalisme dan responsibilitas birokrasi. Profesionalisme dan responsibilitas birokrasi perlu ditingkatkan dengan mengelolah Sumber Daya Manusia (pegawai) yang terhadap dalam organisasi.

Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya.

Dalam agama Islam, kita dibenarkan dan dianjurkan secara individu untuk terus berusaha baik itu setiap orang atau sendiri maupu bersama-sama berjam'ah menggabungkan modal yang dimiliki, serta tenaga yang ada dalam bentuk syirkah atau perkongsian.¹¹

Dalam islam, koperasi tergolong sebagai syirkah/syarikah. Lembaga ini adalah wadah kemitraan, kerjasama, kekeluargaan, dan kebersamaan usaha yang sehat., baik, dan halal. Dan lembaga yang seperti itu sangat dipuji islam seperti dalam firman Allah.¹²

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ

إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢٠٠﴾

¹¹ <https://islamedia.web.id/hukum-koperasi-dalam-islam/>

¹² <http://khamsatul.blogspot.com/2012/01/koperasi-dalam-pandangan-islam.html>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Artinya:

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (QS. Al-Maidah: (5):2.)¹³

Ayat yang menjelaskan tentang koperasi pada surah al-Baqarah ayat 267

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya:

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (QS. Al-baqarah : 267)¹⁴

Secara teoritis dan empiris, keberhasilan organisasi dalam menjalankan fungsinya merupakan kontribusi langsung dari perilaku pegawainya. Oleh karena itu, pegawai yang bekerja perlu dikembangkan sebaik-baiknya melalui peningkatan kompetensinya. Sehingga setiap pegawai dalam menjalankan tugasnya dan menunjukkan kinerja yang tinggi dalam pelayanan.

Pembahasan dalam penelitian berfokus pada pengurus Koperasi Wira usaha di Desa Teluk Raya Kecamatan Kumpeh Ulu. Dimana akan mengkaji

¹³Al-Qur'an dan Terjemahan, Surah Al-Maidah: (5):2.)

¹⁴l-Qur'an dan Terjemahan, Surah Al-baqarah : 267)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

pengukuran kinerja koperasi wira usaha maka akan melihat beberapa hal seperti :

1. Kualitas Kerja
2. Ketetapan Waktu
3. Inisiatif
4. Kemampuan, dan
5. Komunikasi¹⁵

Penilaian dilakukan penulis guna melihat seberapa puasny anggota terhadap kinerja pelayanan Koperasi Wira usaha. Berdasarkan Survai yang dilakukan peneliti, terdapat beberapa masalah kinerja yang dihadapi pengurus Koperasi wira usaha masalah ini terlihat dari target kerja pengurus tidak sesuai dengan kenyataan yang direalisasikan.

Tabel 1.2

Biaya dan Penghasilan anggota Koperasi Tahun 2016-2018

TAHUN	2016	2017
• Biaya dan Penghasilan	Rp. 719,406.916	Rp. 523,490.330
• Karyawan dan jumlah Anggota 307 Koperasi Wira Uaaha	Rp.195,278 (per bulan)	Rp.142,098 (perbulan)

Sumber : Koperasi Wirausaha Kabupaten Muaro Jambi Tahun 2018

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa pada setiap tahunnya terjadi penurunan jumlah anggota. Diduga penurunan tersebut karena kepuasan anggota yang

¹⁵Dana Krisfandi, Pengaruh *Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pengurus Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu*. hlm 1- 2

cenderung turun. Sedangkan penurunan kepuasan anggota dapat disebabkan oleh faktor kualitas pelayanannya yang kurang memuaskan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota Koperasi Wirausaha.

Pelaksanaan Continuing Professional Development dalam memenuhi kepuasan anggota Koperasi Wirausaha dalam prakteknya menemui beberapa kendala. antara lain kurangnya dukungan dari organisasi maupun teman sejawat, keluarga, pembiayaan, terbatasnya waktu dan kesempatan untuk belajar, serta pengetahuan tentang CPD.¹⁶

Dukungan organisasi dapat mempengaruhi CPD. Tanggung jawab untuk menilai kebutuhan CPD dan menyediakan dukungan yang tepat bagi stafnya terletak pada organisasi. Sikap teman sejawat dipandang dapat membantu sekaligus menghambat proses penerapan pengetahuan baru bagi peserta CPD. Sikap teman sejawat yang mendukung digambarkan sebagai ketertarikan, kesediaan untuk mendukung dan membantu, memotivasi serta antusias untuk perkembangan dan perubahan ilmu baru.

Selain dukungan organisasi dan teman sejawat, dukungan keluarga dapat mendorong partisipasi pengurus dalam kegiatan CPD. Kurangnya komitmen keluarga dapat menghalangi pengurus untuk mengejar pendidikan lebih lanjut. Pembiayaan sering diutarakan dapat mempengaruhi pelaksanaan CPD, kurangnya pendanaan dan pembiayaan dianggap dapat menghalangi partisipasi pengurus dalam CPD. Pengetahuan tentang CPD juga disebut dapat mempengaruhi pelaksanaan CPD.

¹⁶ Hasil wawancara dengan Jailani selaku sekretari koperasi wirausaha

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwasannya untuk membentuk kepuasan anggota koperasi maka pihak koperasi harus mengambil langkah- langkah yang diperlukan, sehingga para anggota akan merasa puas dengan layanan dan dukungan yang diberikan pihak koperasi. Maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “**PENGARUH *CONTINUING PROFESSIONAL DEVELOPMENT* PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI WIRUSAHA DI DESA TELUK RAYA KECAMATAN KUMPEH ULU**”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *Continuing Professional Development* pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi wirausaha di Desa Teluk Raya Kecamatan Kumpeh Ulu?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi *Continuing Professional Development* pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi wirausaha di Desa Teluk Raya Kecamatan Kumpeh Ulu?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai dari peneltian ini dengan melihat latar belakang masalah dan rumusan di atas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *continuing professional* pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi wira usaha di desa teluk raya kecamatan kumpeh ulu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi continuing professional pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi wira usaha di Desa Teluk Raya kecamatan Kumpe Ulu.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Dari sisi akademisi, hasil penelitian ini di harapkan menjadi salah satu referensi bagi penelitian selanjutnya, terutama yang mengkaji topic yang sama.
2. Dari sisi Praktisi, hasil penelitian ini di harapkan menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah mulai dari tingkat provinsi sampai tingkat desa dalam menyusun kebijakan terutama yang berkisar dengan pengaruh *Continuing Professional Development* pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi wirausaha di desa teluk raya kecamatan kumpe ulu.

E. Batasan Masalah

Berdasarkan dengan judul penelitian dan rumusan masalah di atas, terdapat banyak masalah yang terjadi pada lokasi penelitian. Untuk memfokuskan pembahasan dan pemecahan masalah tersebut, maka diperlukan adanya pembatasan masalah. Masalah yang akan dikaji pada penelitian ini dibatasi pada aspek Pengaruh *continuing professional* pelayanan (X) terhadap kepuasan anggota (Y) koperasi wira usaha di Desa Teluk Raya Kecamatan Kumpe Ulu Kabupaten Muara Jambi Tahun 2016-2017.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

F. Kerangka Teori

A. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian kepuasan pelanggan menurut para ahli

Menurut Irawan kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Ini akan menjadi refrensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, baik pelanggan maupun perodusen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan itu terjadi.

Kepuasan akan terjadi kalau perusahaan mampu menyediakan produk, pelayanan, harga dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian anatar tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan anatar persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari presepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas tetapi jika memenuhi harapan maka pelanngan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Banyak perusahaan memfokuskan kepada kepuasan tinggi karena para pelanggan yang kepuasaannya tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merek tertentu, bukan hanya kelekatan atau prefrensi rasiona. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi.¹⁷

Kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap produk atau pelayanan yang diberikan tingkat kenikmatan seperti yang diharapkan. Secara umum, prinsip kepuasan berpengaruh juga terhadap pelanggan sudah merasa puas dengan yang diberikan atau belum jika pelanggan sudah merasa puas berarti harapan baik, jaminan sudah sesuai dengan yang diberikan, karyawan mendengarkan kemauan pelanggan, pemimpin perusahaan dapat menjadi teladan dalam menjalankan tugasnya.

2. Konsep kepuasan pelanggan

¹⁷ Indra Aditya, Suaji. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada UD pandan wangi*. Semarang. Hlm 4

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dari agen yang biasanya diartikan dengan kualitas dari agen tersebut.

Menurut Tjiptono kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan bahwa pada persaingan yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama, antara lain dengan semakin banyaknya badan usaha yang menyatakan komitmen terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misi, iklan.

Loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk/jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang berulang-ulang tersebut.¹⁸

B. Pelayanan

¹⁸ Trisno Musanto. *Faktor-faktor kepuasan dan loyalitas pelanggan: studi kasus pada cv. Sarana media advertisting Surabaya*. Hlm 125-126

1. *Continuing Professional Development (CPD)*

Continuing Professional Development adalah sarana utama bagi professional anggota kopearsi yang dilakukan secara berkela-njutan untuk mendapatkan, meningkatkan dan memperluas pengetahuan dan yang dibutuhkan dalam memberikan kepuasan anggota koperasi.pendapat lain mengatakan bahwa CPD merupakan proses pembelajaran seumur hidup untuk semua individu maupun kelompok dalam memenuhi kebutuhan kebutuhan anggota koperasi dan memberikan pelayanan secara professional.

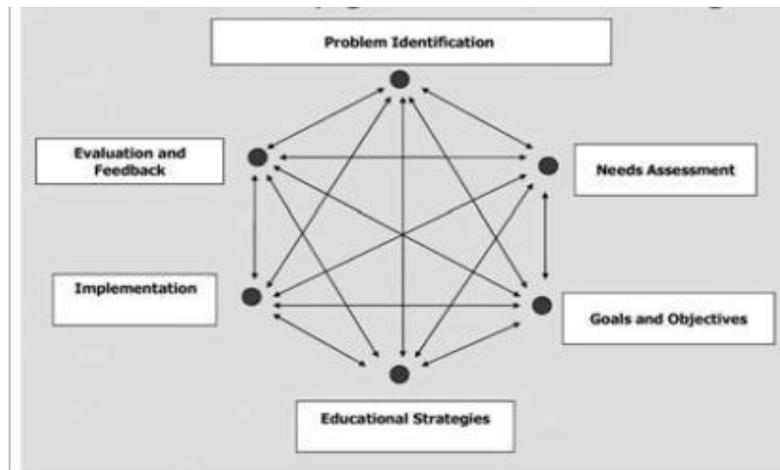
Menurut Friedman et al menjelaskan bahwa CPD adalah pemeliharaan sistematis, peningkatan, perluasan pengetahuan dan keterampilan, serta pengembangan kualitas pribadi yang diperlukan untuk pelaksanaan professional,tugas teknis sepanjang hidup kerja individu.¹⁹

Adapun definisi lebih lengkap dapat di artikan CPD adalah: Suatu proses panjang dalammeningkatkan kemampuan, memperbarui keterampilan serta kompetensi seorang staf,yang dilakukan secara teratur dalam layanan pelatihan dan pendidikan, yang didukungoleh program eksternal.Dalam konteks profesional yang lebih umum CPD dapat diartikan sebagai:Pemeliharaan sistematis yang meliputi perbaikan dan perluasan pengetahuan,keterampilan serta pengembangan kualitas pribadi

¹⁹ Fitria Purnamawati.faktor faktor yang berhubungan dengan pelaksanaan continuing professional development perawat.semarang 2016,Hlm 13

seorang staf dalam melaksanakan tugas teknis profesional di sepanjang kariernya.²⁰

Proses CPD didasarkan pada Kern desain yaitu:²² 1) Mengidentifikasi masalah; 2) Melakukan penilaian kebutuhan; 3) Menetapkan tujuan dan tujuan tersebut berdasarkan kebutuhan yang teridentifikasi; 4) Memilih strategi pendidikan untuk memenuhi tujuan; 5) Melaksanakan serta 6) Evaluasi dan memberikan umpan balik.



Gambar 1: Proses CPD

2. Pengertian Pelayanan

Kepuasan anggota adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya menurut Kotler) dalam Tjiptono.

²⁰ Brilian Desy Nabila." *continuing professional Development (Pengembangan profesionalitas Berkelanjutan) pada Peofesi pustakawan Di Perpustakaan Perguruan tinggi negeri.Surabaya.Hlm*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

1. Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan dapat di tawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²¹
2. Menurut Hasibuan pelayanan koperasi adalah usaha koperasi memberikan pelayanan yang sebaik mungkin terhadap apa yang diperlukan anggota sehingga anggota memperoleh kemudahan dalam memperoleh barang atau jasa yang di gunakan untuk memenuhi kebutuhan.²²
3. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa, yaitu:
 - a. Berwujud (*Tangible*)
Penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.
 - b. Empati (*Emphaty*)
Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
 - a). Keandalan (*Reliability*)
Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
 - b). Keresponsifan (*Responsiveness*)
Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengancepatatau tanggap.

²¹ Vivi Setyawati, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sutra Badar Lampung" hlm. 30

²² Neken Kusdayanti, " Pengaruh Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo " hlm.26

c). Keyakinan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

3. Pengertian Kepuasan Menurut Para Ahli

a. Menurut Kajian Teori Utama (*Grand Theory*)

Content Theory atau teori kepuasan yang diperkenalkan oleh Gibson, teori ini menitikberatkan pada faktor-faktor dalam diri orang, yang menggerakkan, mengarahkan, mendukung, dan menghentikan perilaku.

b. Menurut Kotler dan Keller

Kotler dan Keller berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan puas, jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang.

c. Menurut Paul J. Peter dan Jerry C

Mengungkapkan bahwa “ Secara teori, jika konsumen merasa puas dengan produk, layanan, atau merek mereka akan cenderung untuk terus membeli dan memberitahu orang lain tentang pengalaman yang menguntungkan mereka dengan produk tersebut”.

Dari ketiga teori diatas, menyatakan bahwa konsumen yang puas, dipastikan konsumen itu akan melakukan pembelian ulang dan hal lain yang dilakukan oleh konsumen yang puas akan memberitahu atau merekomendasikan kepada orang lain tentang pengalamannya tersebut karena merasa puas akan hal kualitas pelayanan yang diterima sehingga menimbulkan kepercayaan konsumen dan citra dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

perusahaan menjadi baik sehingga memotivasi konsumen untuk membeli ulang dan merekomendasikan ke pelanggan yang lain.

d. Menurut Engel, et al dalam Tjiptono

Menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan.

Dari berbagai definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pengertian ini didasarkan pada disconfirmation paradigma dari Oliver dalam Tjiptono.

Menurut Tjiptono berdasarkan perspektif psikologi, terdapat dua model kepuasan pelanggan, yaitu model kognitif dan afektif.

a. Model Kognitif

Pada model ini, penilaian pelanggan didasarkan pada perbedaan antara suatu perkumpulan dari kombinasi atribut dipandang ideal untuk individu dan persepsinya tentang kombinasi yang sebenarnya. Dengan kata lain, penilaian tersebut didasarkan pada selisih atau perbedaan antara yang ideal dengan aktual. Apabila yang ideal sama dengan yang sebenarnya (persepsinya atau yang dirasakannya), maka pelanggan akan sangat puas terhadap produk/jasa tersebut. Sebaliknya, bila perbedaan antara ideal dan yang sebenarnya (yang dipersepsikan) itu semakin besar, maka semakin tidak puas pelanggan tersebut. Jika perbedaan tersebut semakin kecil, maka besar kemungkinan pelanggan yang bersangkutan akan mencapai kepuasan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Berdasarkan model ini, maka kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan dua cara utama. Pertama, mengubah penawaran perusahaan sehingga sesuai dengan yang ideal. Kedua, menyakinkan pelanggan bahwa yang ideal tidak sesuai dengan kenyataan.

b. Model afektif

Model afektif menyatakan bahwa penilaian pelanggan individual terhadap suatu produk atau jasa tidak semata-mata berdasarkan perhitungan rasional, namun juga berdasarkan kebutuhan subyektif, aspirasi dan pengalaman. Fokus model afektif lebih dititikberatkan pada tingkat aspirasi, perilaku belajar (learning behavior), emosi, perasaan spesifik (apresiasi, kepausan, keengganan, dan lain-lain), suasana hati (mood), dan lain-lain. Maksud dari fokus ini adalah agar dapat dijelaskan dan diukur tingkat kepuasan dalam suatu kurun waktu (longitudinal).

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.²³

a. Konsep Kualitas pelayanan

Dedenifisi kualitas sangat beranekaragaman dan mengandung banyak makna. Kualitas adalah sebuah yang harus dikerjakan dengan baik. Menurut Buddy (1996) dalam wahyu ningsih (2002;10), kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisif dan implisif.

²³ Eva Setyawati, *E-Jurnal Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Kpnsumen Pada M_One Hotel & Intertainment*, Fakultas ekonomi universitas Pakuan Bogor, 2017.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Tjiptono & Chandra, kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVPERF (*service Performance*). SERVPERF ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi yaitu: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.²⁴

Kualitas pelayanan merupakan evaluasi konsumen tentang kesempurnaan kinerja layanan. Kualitas pelayanan bersifat dinamis yaitu berubah menurut tuntutan pelanggan.²⁵

Menurut Kotler jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²⁶

²⁴ Ahmad Guspul dan Awaluddin Ahmad. *Kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan nasabah pada koperasi jasa keuangan syariah di wonosobo*. 2014

²⁵ Hendra Fure. *Lokasi, keberagaman produk, harga, dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap minat beli pada pasar tradisional bersehati calaca*. 2013. Hlm. 273

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Menurut Bharata pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.²⁷

Menurut Philip Kotler terdapat lima unsur dalam kualitas jasa pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut:

- a. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*) kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*) kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- c. Keyakinan (*Assurance*) pengantuhan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- d. Empati (*Empathy*) syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (*Tangibles*) penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi.²⁸

4. Metode Pengukuran Kepuasan Anggota

Menurut Rangkuti Metode pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode murvey, Pengukurannya dilakukan dengan cara sebagai berikut :

²⁶Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta:PT Indeks, 2011) hlm 16.

²⁷ Atep, Adya Barata, *Desar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta, PT ElexMedia Komputindo,2004) hlm 2.

²⁸J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2011), hlm 231

- 1) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat tidak puas, kurang puas, puas dan sangat puas.
- 2) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa pantas yang mereka rasakan.
- 3) Responden diminta menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan penawaran dari perusahaan dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
- 4) Responden diminta merangking elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing elemen.

Sedangkan menurut Kotler dalam Tjiptoono mengidentifikasi 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (customer-oriented) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada pelanggannya untuk menyampaikan sara, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebsas pulsa, sab laib-lain. Informasi-infirmasi yang diperoleh melalui metode ini dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul. Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidaksesuaian pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih pemasok dan tidak akan membeli produk perusahaan tersebut lagi. Upaya mendapatkan saran yang bagus dari pelanggan juga sulit diwujudkan dengan metode ini. Terlebih lagi bila perusahaan tidak memberikan imbal balik dan tindak lanjut yang memadai kepada mereka yang telah bersusah payah “berfikir” (menyumbangkan ide) kepada perusahaan.

2) *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pemebeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melakukan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menagani setiap keluhan. Ada baiknya para manajer

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

perusahaan terjun langsung menjadi ghost shopper untuk mengetahui bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan pra pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya sedang melakukan penelitian atau penialian (misalnya dengan cara menelpon perusahaannya sendiri dan mengajukan berbagai keluhan dan pertanyaan). Bila mereka tahu sedang dinilai, tentu saja perilaku mereka akan menjadi sangat “manis” dan hasil penilaian akan menjadi biasa.

3) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, dimana peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.\

4) *Survey Kepuasan Pelanggan*

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survei, baik dengan survei melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Berdasarkan penjelasan di atas, kepausan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

5. Pengertian koperasi

a. Koperasi menurut para ahli

Menurut Munkner tentang koperasi, yaitu organisasi tolong menolong yang menjalankan urusan niaga secara kumpulan, yang berazaskan konsep tolong menolong. Aktivitas dalam urusan niaga semata-mata bertujuan ekonomi, bukan sosial seperti yang dikandung gotong royong.

Menurut Richard Kohl dan Abrahamson menjelaskan koperasi sebagai badan usaha dengan kepemilikan dan pemakai jasa merupakan anggota dari koperasi itu sendiri serta pengawasan terhadap badan usaha tersebut harus dilakukan oleh yang menggunakan jasa dan pelayanannya.

Menurut R.S. Soeraatmadja, koperasi adalah suatu badan usaha yang secara sukarela dimiliki dan dikendalikan oleh anggota yang adalah juga pelanggan dan dioperasikan oleh mereka dan untuk mereka atas dasar nirlaba atau dasar biaya.

Jadi koperasi merupakan sebuah organisasi berasaskan kekeluargaan yang tujuannya membantu mendongkrak perekonomian rakyat. Peran koperasi di dalam masyarakat modern cukup terasa, apalagi masyarakat yang baru merintis usaha. Sebagai salah satu jalan yang disediakan untuk kemajuan kualitas kehidupan masyarakat, sudah sewajarnya kita mendukung perkembangan koperasi dan mengawal pelayanannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Koperasi secara etimologi berasal dari kata “ *cooperation* “ dari bahasa inggris yang berarti kerjasama. Secara umum yang dimaksud dengan koperasi adalah²⁹

“Suatu badan usaha bersama yang bergerak dalam bidang perekonomian, beranggotakan mereka yang berekonomi lemah yang bergabung secara sukarela dan atas dasar persamaan hak, berkewajiban melakukan suatu usaha yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan para anggotanya”

Koperasi merupakan suatu badan usaha bersama yang berjuang dalam bidang ekonomi dengan menempuh yang tepat dan mantap dengan tujuan membebaskan diri para anggotanya dari kesulitan-kesulitan ekonomi yang umumnya diderita oleh mereka.³⁰

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No.17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian masyarakat bahwa:

“Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama dibidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai nilai dan prinsip koperasi.”

Berbeda dengan itu, dalam undang-undang sebelumnya yakni Undang-Undang No.25 Tahun 1992 Pasal 1 angka 1 menyatakan bahwa:

“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan

²⁹G. Kartasaputra, *Koperasi Indonesia yang Berdasarkan Pancasila dan UUD 1945*, cet Ke-5, (jakarta: Rineka Cipta, 2001), hlm.1

³⁰G. Kartasaputra, *Koperasi Indonesia yang Berdasarkan Pancasila dan UUD 1945*, cet Ke-5, (jakarta: Rineka Cipta, 2001), hlm.1

kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.”

Dari pengertian diatas, perbedaan UU No.25 Tahun 1992 dan UU No.17 tahun 2012 tentang perekoperasian adalah sebagai berikut³¹

- a. Dalam UU No.25 Tahun 1992 menjabarkan pengertian koperasi sebagai badan usaha dan badan hukum yang beranggotakan orang-pesorangan. Sedangkan UU No.17 Tahun 2012 menjabarkan pengertian koperasi sebagai badan hukum yang didirikan oleh orang-pesorangan. Perbedaan tersebut, terlihat dari pemilihan kata yang digunakan untuk mendeskripsikan koperasi yakni badan usaha dan badan hukum yang jelas memiliki makna yang berbeda.
- b. Dilihat dari segi konsistensi kata (diksi kalimat/pilihan kata) dalam pengertian koperasi menurut UU No.25 Tahun 1992, terjadi ketidak konsistestenan kata, di mana dqlqm UU No.25 Tahun 1992 tidak hanya menguraikan pengertian koperasi sebagai badan usaha tetapi pula sebagai badan hukum. Sedangkan UU No.17 Tahun 2012 terjadihal yang berlawanan yakni: adanya konsisten kata yang digunakan untuk mendeskripsikan pengertian koperasi yakni penggunaan kata badan hukum.

Terlepas dari perbedaan pendefinisian di atas, R. S. Soerja Admadja memberikan definisi tentang koperasi sebagai berikut:

³¹Dikutip dari <http://igedearisuciptayasa.blogspot.com/2018/04/perbedaan-uu-no-25-tahun-1992-dan-uu-no-10.html> diakses 10 November 2018

“Koperasi adalah perkumpulan dari orang-orang yang berdasarkan persamaan derajat sebagai manusia, dengan tidak membedakan haluan agama dan politik dengan sukarela masuk untuk sekedar memenuhi kebutuhan bersama yang bersifat kebendaan atau tanggung jawab.”³²

Hakikat dari koperasi adalah perkumpulan orang yang secara bersama-sama berusaha memenuhi kebutuhan hidup yang bersifat kebendaan dengan mendirikan badan usaha koperasi.

a. Koperasi syariah

Koperasi syariah ternyata telah memberikan dampak yang cukup positif terhadap perilaku usaha mikro di tanah air. Dalam waktu yang singkat koperasi syariah telah membantu lebih dari 920 ribu usaha mikro di tanah air dan telah merambah ke seluruh kabupaten di Indonesia. Jenisnya sangat beragam dari koperasi pondok pesantren (kopontren), koperasi mesjid, koperasi perkantoran hingga koperasi pasar (kopas), sistem bagi hasil yang dikenalkan kepada masyarakat ternyata cukup mudah diterima dan sesuai dengan budaya bangsa Indonesia yang mengedepankan asas gotong royong dan kejujuran³³

Ayat yang menjelaskan tentang koperasi pada surah al-Baqarah ayat 267

³²Hendrojogi, *Koperasi Asas-asas, Teori dan Praktek*, (jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2000),hlm 22

³³Burhanuddin Yusuf, *Analisis Tingkat Kesehatan Koperasi syariah*, hlm 103

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ
إِلَّا أَن تَغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya:

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (QS. Al-baqarah : 267)

Koperasi adalah suatu bentuk kerja sama dalam lapangan perekonomian, kerja sama ini di adakan orang karena adanya kesamaan jenis kebutuhan hidup mereka. Orang- orang ini bersama-sama mengusahakan kebutuhan sehari- hari, kebutuhan yang bertalian dengan perusahaan ataupun rumah tangga mereka untuk mencapai tujuan itu di perlukan adanya kerja sama yang akan berlangsung terus – menerus.³⁴

Koperasi di dirikan dengan tujuan untuk membantu dalam hal pemenuhan kebutuhan anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya. Prinsip seperti ini harus benar- benar di jalankan oleh organisasi yang menamakan dirinya sebagai koperasi. Dan manfaat koperasi yaitu memberikan keuntungan kepada para anggota pemilik

³⁴ Pandji Anoraga, dan Ninik Widiyanti, *Dinamika Koperasi*, (Jakarta: Rineka Cipta,1997),cet.ke-2, hlm.4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

saham, membuka lapangan kerja bagi calon karyawannya, memberikan bantuan keuangan dari sebagian hasil usahanya untuk mendirikan sarana ibadah sekolah dan sebagainya, maka jelaslah bahwa dalam koperasi ini tidak ada unsure kezhaliman dan pemerasan, pengelolanya demokratis dan terbuka serta membagi keuntungan dan kerugian kepada anggota sesuai dengan peraturan – peraturan yang berlaku³⁵

Sedangkan pengertian umum koperasi adalah suatu kumpulan orang-orang yang mempunyai tujuan sama, diikat dalam suatu organisasi yang berasaskan kekeluargaan dengan maksud mensejahterakan anggota.

Ciri-ciri yang menonjol dalam koperasi adalah :

- a). Berasas kekeluargaan
- b). Keanggotaan sukarela dan terbuka bagi setiap Warga Negara Republik Indonesia
- c) Rapat anggota adalah pemegang kekuasaan tertinggi

Fungsi dan peran Koperasi menurut UU No.25 tahun 1992 pasal 4 adalah:

- a. Membangun dan mengembangkan potensidan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan pada masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.

³⁵ H. Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*,(Bandung: Gunung Djati press, 1997),hlm. 297

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

- b. berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan.
- c. manusia dan masyarakat ; memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya.³⁶

Berikut beberapa sistem ekonomi koperasi yang pernah di anut oleh Indonesia

- 1) 1950-1959 : Sistem ekonomi liberal (masa demokrasi), sistem ekonomi di mana ekonomi diatur oleh kekuatan pasar (permintaan dan penawaran).
- 2) 1959-1966 : Sistem ekonomi etatisme (masa demokrasi terpimpin), sistem ekonomi dimana ekonomi diatur Negara.
- 3) 1966-1998 : Sistem ekonomi pancasila (demokrasi ekonomi), suatu sistem perekonomian nasional yang merupakan perwujudan dari falsafah pancasila dan UUD 1945 yang berasaskan kekeluargaan dan kegotongroyongan dari, oleh, dan untuk rakyat di bawah pimpinan dan pengawasan pemerintah.
- 4) 1998-sampai sekarang : Sistem ekonomi pancasila (demokrasi ekonomi) yang dalam prakteknya cenderung liberal.

Sistem ekonomi koperasi akan mampu memberikan pengaruh positif khususnya pada penyelesaian masalah masalah perekonomian jika permasalahan dalam perekonomian dapat terselesaikan maka

³⁶ Bambang Suprayitono, *Kritik terhadap koperasi (serta solusinya) sebagai media pendorong pertumbuhan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM)* 2007. hlm. 17

kehidupan ekonomi negara ini akan berjalan kondusif dan rakyat pun memiliki kehidupan yang sejahtera.

b. Faktor penghambat sistem ekonomi koperasi yaitu :

1) Faktor Internal meliputi tingkat pendidikan pengurus dan anggota umumnya masih rendah keterampilan dan keahlian anggota masih terbatas banyak anggota koperasi yang tidak mau bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama.

2) Faktor Eksternal meliputi kurangnya dukungan dari pemerintah dalam hal pelayanan fasilitas dan penyaluhan banyak badan usaha lain yang bergerak pada bidang usaha yang sama dengan koperasi masih banyak masyarakat yang tidak mempercayai koperasi kebijakan dan program kerja koperasi masih cenderung timbul dari prakarsa pemerintah dan program kerja koperasi masih cenderung timbul dari prakarsa pemerintah, koperasi sulit mendapatkan kredit dari bank, karena persyaratan yang sulit terpenuhi, kurangnya petugas Pembina koperasi , baik jumlahnya maupun mutunya, koperasi sulit mendapatkan kredit dari bank, karena persyaratan yang sulit terpenuhi, kurangnya petugas Pembina koperasi, baik jumlahnya maupun mutunya, koperasi juga terhambat karena kurang kerja sama di bidang ekonomi³⁷

G. Tinjauan Pustaka

³⁷ Jurnal, Dori Novita Listyaningrum, *Perkembangan koperasi di dunia dan di Indonesia*.

³⁷ Ahmad Guspul dan Awaluddin Ahmad. *Kualitas pelayanan*

Berbagai penelitian yang relevan ini penulis gunakan sebagai acuan dan bahan pertimbangan untuk menguji permasalahan dalam penelitian ini. Berdasarkan studi atau penelitian yang sejenis dengan pokok masalah yang diharapkan dalam skripsi yang telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Pada bagian ini dijelaskan tentang objek yang diteliti oleh peneliti terdahulu dan hasil penelitian. Fakta-fakta atau data yang dikemukakan diambil dari sumber-sumber aslinya. Penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan telaah pustaka penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 2.1. Hasil Penelitian yang Relevan

No	Judul	Metode Penelitian	Hasil
1	Mukholifa ”Tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan KUD werdhi mandala desa singapadu gianyar.	Pendekatan penelitian <i>Quoto sampling</i> .	Dari hasil penelitian tingkat kepuasan anggota terhdap pelayanan werdhi mandala sebageian besar berada kategori puas. Tidak ada anggota KUD yang merasa tidak sangat puas, tidak puas dan cukup puas terhadap pelayanan KUD werdhi mandala, serta dominan anggota merasakan puas terhadap pelayanan koperasi unit desa werdhi mandala. ³⁸
2	Vivi Setyawati (2017) “ Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi sutrawa bandari lampung”	Pendekatan <i>ex post facto dan survey</i>	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X ₁) sebesar 2,293, keandalan

³⁸Mukholifah. *Tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan KUD werdhi mandala desa singapadu gianyar*. Hlm 36

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

			(X ₂) sebesar 2,031, daya tanggap (X ₃) sebesar 3,048, jaminan (X ₄) sebesar 3,508 dan empati (X ₅) sebesar 6,396. ³⁹
3	I Wayan Jniantara dan I Gede Riana (2015) “Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan koperasi di Denpasar.	Pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif menggunakan data koesioner.	Motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan koperasi. ⁴⁰
4	Ahmad Guspul dan Awaluddin Ahmad (2014) “Kualitas pelayanan,kepuasan dan kepercayaan nasabah pada koperasi jasa keuangan syariah di wonosobo.	Pendekatan deskriptif kuantitatif dan jenis penelitiannya study kasus dan didukung dengan survai.	Mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kpercayaan nasabah jasa keuangan syariah di wonosobo.dan kepuasan terbukti mampu memediasi kualitas pelayananterhadap kepercayaan ⁴¹ nasabah jasa keuangan syariah di wonosobo.
5	Astri Octora Sinaga dan Kusomontoro (2015) “Pengaruh kualitas pelayanan kemampuan manejerial pengurus, motivasi anggota dan citra koperasi wahana artha nugraha.	Pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif	kualitas pelayanan kemampuan manejerial pengurus, motivasi anggota dan citra koperasi wahana artha nugraha berpengaruh signifikan.

Sumber : Penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam penelitian

H. Kerangka Pemikiran

³⁹ Vivi Setyawati. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi sutrawa bandari lampung*. 2017. hlm. 46

⁴⁰I Wayan Jniantara dan I Gede Riana.*Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan koperasi di Denpasar*.2015. hlm.29

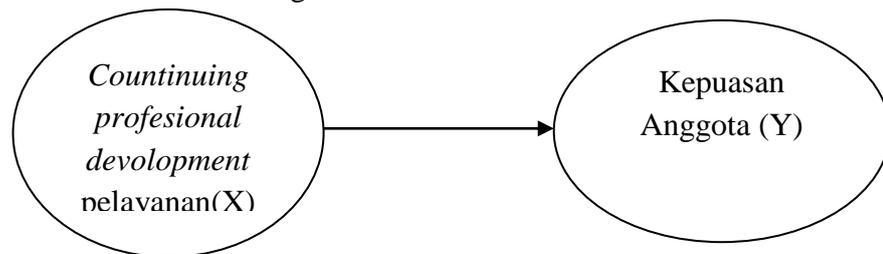
⁴¹ Astri Octora Sinaga dan Kusomontoro. *Pengaruh kualitas pelayanan kemampuan manejerial pengurus, motivasi anggota dan citra koperasi wahana artha nugraha*.2015.hlm 57

Dalam penelitian ini penulis mencoba memetakan kerangka pemikiran yang akan dijadikan sebagai dasar evaluasi pada permasalahan yang akan diteliti.

Kerangka pemikiran ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran Penelitian



I. Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H_0 : *Continuing profesional development* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota
- H_a : *Continuing profesional development* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asil:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthna Jambi

BAB II METODE PENELITIAN

A. Pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan study kasus atau penelitian lapangan (*field research*) merupakan metode untuk menemukan secara spesifik dan realis tentang apa yang sedang terjadi pada suatu saat ditengah-tengah kehidupan masyarakat.⁴²

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *kuantitatif deskriptif*. Penelitian kuantitatif digunakan jika penelitian mensyaratkan untuk : pengukuran variabel, menguji dampak variabel-variabel tersebut terhadap outcome, menguji toeri dan penjelasan luas (*broad explantion*), menerapkan hasilnya kebanyak orang lain.

Analisis deskriptif penelitian ini yaitu mengumpulkan data sebanyak-banyaknya dari hasil penlitian dan untuk menjalankan maksud dan tujuan dari penelitian ini, maka dalam penlitian ini menggunakan pendekatan *kuantitatif*

⁴² Mardelis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Cet-12, (Jakarta : Bumi Aksara,2010), Hlm 28.

deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk pengaruh *Continuing Professional Development* pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi wira usaha di desa Teluk Raya kecamatan kumpeh ulu.

B. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan untuk keperluan penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. 40

a) Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai objek penulisan, yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah data-data yang berkenaan dengan pengaruh *Continuing Professional Development* pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi wira usaha di desa Teluk Raya kecamatan kumpeh ulu.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh penulis secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

C. Populasi dan Sampel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

a. Populasi

Populasi adalah sekelompok entitas yang lengkap yang dapat berupa orang, kejadian atau benda yang mempunyai karakteristik tertentu, yang berada dalam suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian.⁴³ Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi wira usaha di desa Teluk Raya kecamatan kumpeh ulu, yaitu sebanyak 307 anggota koperasi.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.⁴⁴ Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sample random sampling*. Menurut Arikunto *sample random sampling* yaitu peneliti mencampur subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua subjek dianggap sama.⁴⁵ Dengan demikian maka peneliti memberi hak yang sama kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan (*chance*) dipilih menjadi sampel. Oleh karena hak setiap subjek sama, maka peneliti terlepas dari perasaan ingin mengistimewakan satu atau beberapa subjek untuk dijadikan sampel.

Menurut dari berbagai rumus yang ada, ada sebuah rumus yang dapat digunakan untuk menentukan besaran sampel, yaitu rumus Slovin⁴⁶

⁴³*Ibid*, hlm 80

⁴⁴ Suharsimi Arikunto, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. hal. 174

⁴⁵ *Ibid*, hal. 177

⁴⁶ Prasetyo dan Jannah. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, hal. 137

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel).

Dalam penelitian ini harga e adalah 10% dengan taraf kepercayaan 90%. Karena penelitian ini merupakan penelitian sosial, bukan penelitian eksak jadi persen kelonggaran ketidakpercayaan 10% dan tingkat kepercayaan 90% sudah memenuhi dalam pengambilan sampel. Sehingga dari populasi di atas dapat dihitung:

Dengan jumlah populasi sebanyak 307 anggota koperasi wira usaha didesa Teluk Raya kecamatan kumpeh ulu, Maka penentuan sampelnya dilakukan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{307}{1+307(0.1)^2}$$

$$n = \frac{307}{1+307(0.01)}$$

$$n = \frac{307}{1+3.07}$$

$$n = 75$$

Dari perhitungan dengan menggunakan rumus di atas, maka sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 75 anggota koperasi wira usaha di

desa Teluk Raya kecamatan kumpeh ulu. Dengan mengambil sampel peneliti ingin menarik kesimpulan yang akan digenerasikan terhadap populasi.

D. Instrumen Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data informasi yang akurat dan mengarah kepada kebenaran di perlukan pembuktian penelitian, maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :⁴⁷

1. Angket (kuesioner)

Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dan responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahuinya. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar yang luas.⁴⁸

Untuk mendapat data yang akurat, maka pertanyaan kuesioner ini di bagi ke dalam dua bagian teknis pertanyaan, yaitu pertanyaan tertutup dan terbuka.⁴⁹ Penyebaran angket dilakukan dalam bentuk pernyataan yang terbuka dan langsung untuk mengetahui apakah ada pengaruh *Continuing Professional Development* pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi wira usaha di desa teluk raya kecamatan kumpeh ulu.

⁴⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, cet-14, (Jakarta: Rineka Cipta,2010), hlm 194

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R & D*, cet ke-11, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm.142

⁴⁹ Sayuti Una, *Pedoman Penulisan Skripsi (Edisi Revisi)*, (Jambi: Syariah Fress,2014), hlm.40

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

2. Metode dokumentasi

Teknik dokumentasi untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih actual dan sesuai dengan masalah penelitian. Teknik dokumentasi berproses dan berawal dari penghimpun dokumen, memilih-milih dokumen sesuai dengan tujuan penelitian, mencatat dan menerangkan, menafsirkan dan menghubungkan-hubungkan dengan fenomena lain.⁵⁰

E. Devinisi Oprasional Variabel

Tabel 3.1

Indikator Variabel

Variabel	Dafinisi	Indikator	Skala
Pelayanan (x)	Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan dapat di tawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.	a. Kepercayaan (<i>Reliability</i>) b. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) c. Keyakinan (<i>Assurance</i>) tangkap d. Empati (<i>Emphaty</i>) e. Berwujud (<i>Tangibles</i>)	Likert
Kepuasan (Y)	Menurut Kotler kepuasan adalah perasan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang di	a. Harapan b. Keinginan c. Kebutuhan d. Pelayanan prima e. Standar	Liker

⁵⁰ Sugiyono *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, cet ke-11, 2010), hlm.140

	harapkan	kinerja	
--	----------	---------	--

F. Teknik Analisis Data

Analisa data yang dimaksud adalah analisis untuk melakukan pengujian hipotesis dan menjawab rumusan masalah yang telah diajukan. Data-data yang telah di peroleh, akan diolah dengan menggunakan teknik *kuantitatif-deskriptif*.

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan rumus statistic, yakni program Microsoft excel statistic dan program SPSS. Adapun model statistic yang digunakan adalah:

1. Regresi Linier sederhana

Metode regresi digunakan untuk menguji hubungan sekaligus pengaruh dari variabel bebas (independent variabel) terhadap variabel terikat (dependent variabel). Analisis regresi berganda ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Continuing Professional Development* pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi wira usaha di desa Teluk Raya kecamatan kumpeh ulu.

Adapun rumus regresi linier sederhana⁵¹ :

$$Y = \alpha + bX$$

Keterangan:

⁵¹*Ibid*, hlm. 20 6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Y = Kepuasan

α = konstanta

b= koefesien regresi

X = *Countinuing professional development*

E = error

2. Uji parsial (Uji T)

Uji parsial bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independent secara individual (parsial) terhadap variabel dependen.

Hipotesis yang digunakan adalah menentukan Ho dan Ha.⁵²

1) Menentukan hipotesis nihil dan hipotesis alternatif :

Ho : $\beta = 0$, artinya variabel *Continuing Professional Development* pelayanan secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota koeprasi.

Ho : $\beta \neq 0$, artinya variabel *Continuing Professional Development* peayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi.

2) Level of significance $\alpha = 0,05$

Derajat kebebasan (dk): n+k

t tabel = t ($\alpha/2$;n+k)

3) Kriteria dan aturan pengujian

⁵² Sayuti Una, *Pedoman Penulisan Skripsi* (Edisi Revisi), (Jambi: Syariah Fress, 2014), hlm.207

- H_0 diterima, H_a ditolak, jika: $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $sig > \alpha$ (tidak terdapat pengaruh yang signifikan).
- H_0 diterima, H_a ditolak, jika: $t_{hitung} > t_{hitung}$ atau $sig < \alpha$ (terdapat prngaruh yang signifikan).

4) Perhitungan nilai t

$$t = \frac{b - \beta}{Sb}$$

Dimana:

b = koefisien regresi

β = koefisien regresi parameter

Sb = Standart error of regression coefiesien

5) Kesimpulan: membandingkan antar t hitung dengan t tabel, maka dapat di tentukan apakah H_0 diterima atau di tolak.⁵³

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar presentase perubahan atau variasi dari variabel dependen bias dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variable independen.

Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi dapat di jelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variable dependen. Hasil pengujian koefisien determinasi dapat

⁵³ Sayuti Una, Pedoman Penulisan Skripsi (Edisi Revisi). (Jambi: Syariah Fress, 2014), hlm.208

dilihat dari nilai *adjusted R square* pada analisis regresi sederhana.⁵⁴

G. Sistematika Penulisan

Agar lebih mudah memahami proposal ini serta penulisannya lebih sistematis, maka penulis membagikan menjadi beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab pertama ini terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, mamfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang tinjauan umum tentang *Continuing Professional Development* pelayanan, kepuasan anggota, tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dikemukakan metode yang digunakan dalam penelitian yang meliputi jenis penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, defenisi variabel dan pengukurannya, serta metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA

⁵⁴*Ibid*, Hlm.208

Dalam bab ini akan membahas tentang analisis data dan pembahasan atas analisis data, serta pengujian instrumen penelitian.

BAB V PENUTUP

Dalam bab terakhir ini berisi kesimpulan dan saran-saran yang perlu untuk disampaikan serta dilengkapi dengan daftar pustaka dan lampiran.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Berdirinya Koperasi

Sejarah koperasi pada awalnya dimulai pada abad ke-20. Pada umumnya sejarah koperasi dimulai dari usaha kecil yang tidak spontan dan dilakukan oleh rakyat kecil. Kemampuan ekonomi yang rendah mendorong usaha kecil untuk terlepas dari penderitaan.

Koperasi di Indonesia pertama kali didirikan pada tahun 1895 yang didirikan oleh Raden Ngabei Aria Wiriaatmadja. Koperasi tersebut merupakan koperasi simpan pinjam yang di tujukan untuk membantu teman mereka sebagai anggota koperasi. Maka selanjutnya tumbuh pula koperasi yang menekankan pada kegiatan penyediaan barang-barang konsumsi dan kemudian koperasi yang menekankan pada kegiatan penyediaan barang-barang untuk keperluan produksi, Perkembangan koperasi dari berbagai jenis kegiatan usaha tersebut selanjutnya ada kecenderungan menuju kepada suatu bentuk koperasi yang memiliki yang beberapa jenis kegiatan usaha.

B. Letak Geografis dan Demografis

Secara geografis wilayah Kecamatan Kumpeh Ulu berbatasan langsung dengan kota Jambi berkembang cukup pesat akibat meningkatnya aktivitas ekonomi dan sosial masyarakat kota sehingga turut mempengaruhi kehidupan sosial masyarakat. Luas wilayah Kecamatan Kumpeh Ulu adalah 820 Km² dengan penduduk 43.000 jiwa, dengan batas wilayah sebelah utara pusat

pemerintah berlokasi di desa Pudak berjarak lebih kurang + 30 Km dari pusat pemerintahan.

C. Visi dan Misi

a. Visi

Berangkat dari visi koperasi yaitu koperasi, penguasaha kecil dan menengah berperan sebagai pelaku utama dalam perekonomian nasional yang bertumou pada mekanisme pasar yang berkadilan.

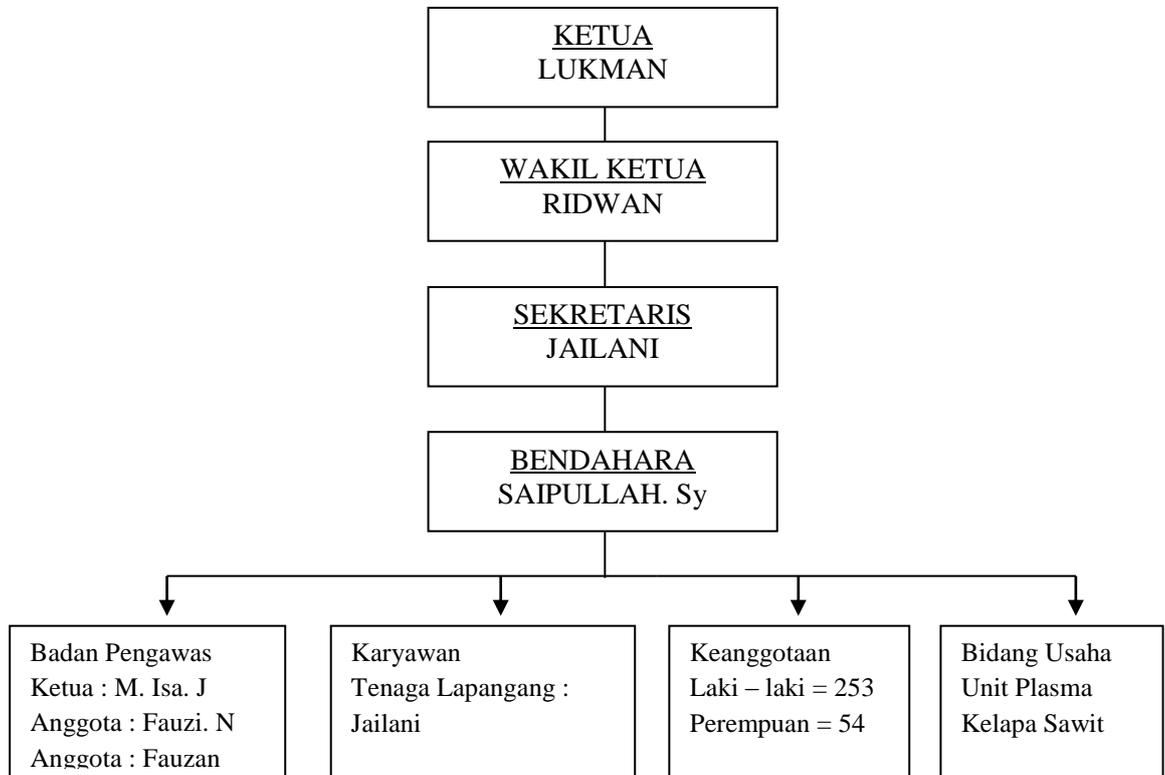
b. Misi

Sedangkan misi koperasi, yaitu memberdayakan koperasi, pengusaha kecil dan menengah menjaadi pelaku ekonomi yang tangguh dan professional, dengan mengembangkan system ekonomi kerakyatan yang bertumpu pada mekanisme pasar yang berkradilan berbasis pada SDA dan SDM yang produktif, mandiri, maju, berdaya saing, berwawasan lingkungan dan berkelanjutan dengan bermuara dalam koperasi, PKM serta masyarakat pada umumnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

D. Struktur Organisasi Koperasi



E. Tujuan Koperasi

Tujuan utama koperasi di Indonesia adalah mengembangkan kesejahteraan anggota pada khususnya, dan masyarakat pada umumnya. Koperasi Indonesia adalah perkumpulan orang-orang, bukan perkumpulan modal sehingga laba bukan merupakan ukuran utama kesejahteraan anggota. Manfaat yang diterima anggota lebih diutamakan dari pada laba. Meskipun demikian harus diusahakan agar koperasi tidak menderita rugi. Tujuan ini dicapai dengan karya dan jasa yang disumbangkan pada masing-masing anggota. Selain itu, tujuan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

utama lainnya adalah mewujudkan masyarakat adil makmur material dan spritual berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.⁵⁵

Dalam Pasal Undang-Undang No.17 Tahun 2012 tentang perkoperasian dinyatakan bahwa :

“Koperasi bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, Sekaligus sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan”

Adapun mengenai fungsi koperasi dalam Undang-Undang No.17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian tidak ditemukan adanya pengaturan secara khusus mengenai fungsi dari koperasi di Indonesia. Hal ini berbeda dengan undang-undang sebelumnya yakni Pasal 4 Undang-Undang No.25 Tahun 1992 tentang perkoperasian yang menguraikan dengan jelas fungsi-fungsi dari koperasi di Indonesia, yaitu sebagai berikut:

1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya;
2. Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat;
3. Memproleh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai tolok- ukurnya;

⁵⁵ G. Kartasaputra, *Koperasi Indonesia yang Berdasarkan Pancasila dan UUD 1945*, cet ke-5,(Jakarta:,Rineka cipta, 2001), hlm 57.

4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional, yang merupakan usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Data Karakteristik Responden

Untuk mengetahui gambaran penelitian ini penulis menguraikan data-data yang diperlukan. Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada responden yang berhasil ditemui. Kuesioner diperoleh dengan peneliti menemui langsung responden dan memberikan kuesioner untuk diisi oleh para responden yang merupakan anggota koperasi wira usaha di DesaTeluk Raya kecamatan kumpeh ulu. Pengumpulan data dilakukan dengan mengambil sampel responden sebanyak 75 responden dari 307 populasi responden yang ada. Berikut ini adalah penyajian hasil mengenai karakteristik responden.

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentasi
Laki-laki	42	56%
Perempuan	33	44%
Total	75	100%

Sumber: Hasil olah data

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 44% lebih banyak dibandingkan responden berjenis kelamin laki-laki yang sebanyak 56%. Jumlah responden perempuan yang lebih banyak di bandingkan responden laki-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

laki adalah merupakan factor kebetulan kerana pada saat penyebaran kuisisioner,responden yang berpartisipasi lebih banyak adalah konsumen laki-laki.

2. Karakteristik responden berdasarkan Usia

Tabel 4.2
Responden berdasarkan usia

Usia	Frekuensi	Presentase
< 35 tahun	18	24 %
35-45 tahun	43	57 %
> 45 tahun	14	19 %
Total	75	100 %

Sumber: Hasil olah data

Usia responden dapat dikelompokkan pada tabel di atas dan dari hasil pengelompokan terlihat kelompok terbesar responden adalah yang berusia 35-45 tahun sebanyak 43 Anggota koperasi atau 57% sedangkan kelompok terkecil responden adalah usia diatas 45 tahun sebanyak 14 pedagang atau 19%. Umur bisa menentukan tingkat kedewasaan seseorang sehingga hal ini bisa mempengaruhi dalam perilaku dan cara pemikirannya.

3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan formal terakhir

Tabel 4.3

Responden berdasarkan pendidikan formal terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Presentase
SD	8	11 %
SMP	12	16 %
SLTA / Sederajat	34	45 %
Akademis (DI/DII/DIII)	0	0 %
Sarjana (S1 Sederajat)	21	28 %
Total	75	100 %

Sumber: Hasil olah data

Pendidikan formal terakhir responden penelitian SD yaitu sebanyak 8 Anggota atau 11%, SMP sebanyak 12 anggota atau 16%, SLTA/Sederajat sebanyak 34 pedagang atau 45%, dan sisanya S1 sebanyak 21 orang atau 28%.

B. Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas Instrumen

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada suatu kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian untuk menentukan valid atau tidaknya dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . $R_{hitung} > r_{tabel}$: jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka butir pertanyaan/pertanyaan tersebut dikatakan valid.

a. Continuing Profesional Development Pelayanan

Tabel 4.5

Hasil pengujian Uji Validitas Continuing Profesional Development Pelayanan

Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,710	0,227	Valid
2	0,575	0,227	Valid
3	0,691	0,227	Valid
4	0,567	0,227	Valid
5	0,692	0,227	Valid

Sumber: Hasil olah data

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.7 setiap pernyataan menghasilkan koefisien R_{hitung} yang lebih besar dari R_{tabel} . Dengan kata lain, instrument penelitian yang berjumlah 5 pertanyaan untuk Continuing Profesional Development Pelayanan dinilai semua butir pernyataan adalah valid.

b. Kepuasan Anggota Koperasi

Tabel 4.6

Uji Validitas kepuasan anggota koperasi (Y)

Item pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,799	0,227	Valid
2	0,649	0,227	Valid
3	0,814	0,227	Valid
4	0,712	0,227	Valid
5	0,740	0,227	Valid

Sumber: Hasil olah data

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.9 setiap pertanyaan menghasilkan koefisien R_{hitung} yang lebih besar dari R_{tabel} . Dengan kata lain, instrument penelitian yang berjumlah 1 pertanyaan untuk Pendapatan (Y) dinilai semua butir pertanyaan adalah Valid.

c. Uji Realibilitas Variabel

Reliabel adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Butir pertanyaan dikatakan reliable atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan/pernyataan adalah konsisten. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Tabel 4.7

Hasil pengujian Reabilitas Continuing Profesional Development Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.663	5

Sumber: Hasil olah data

Hasil pengujian terhadap realibilitas kuesioner modal menghasilkan angka Cronbach's Alpha sebesar 0,663. Hal ini dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan dari Continuing Profesional Development Pelayanandinyatakan realibel karena 0,663 lebih besar dari pada 0,60.

Tabel 4.8

Hasil Uji Reabilitas Kepuasan anggota (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.794	5

Sumber : Hasil olah data

Hasil pengujian terhadap realibilitas kuesioner pendapatan menghasilkan angka Cronbach's Alpha sebesar 0,794. Hal ini dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan dari kepuasan anggota (Y) dinyatakan realibel karena 0,794 lebih besar dari pada 0,60.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

d. Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dengan menggunakan regresi linear Sederhana. Tujuannya yaitu untuk menguji hubungan sekaligus pengaruh dari variabel bebas (independent variabel) terhadap variabel terikat (dependent variabel) yang dipilih oleh penelitian. Untuk melihat persamaan regresi, maka dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Hasil pengujian persamaan Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.366	.2.379		3.936	.000
	PELAYANA N	.535	.117	.471	4.567	.000

a. Dependent Variabel KEPUASAN

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana pada tabel 4.9 diatas, persamaan regresi yang didapatkan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 9,366 + 0,535$$

Persamaan regresi linear tersebut dapat di interprestasikan sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

- a. Nilai konstanta sebesar 9,366, berarti jika setiap variabel independen konstanta bernilai nol atau tidak ada pengaruh dari variabel independen, maka akan menaikkan kepuasan sebesar 9,366.
- b. Nilai koefisien variabel pelayanan 0,535 berarti setiap peningkatan 1% variabel pelayanan akan meningkatkan kepuasan 0,535 dengan asumsi variabel lainnya diabaikan dan konstan.

e. Uji T

Hasil uji T ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel secara induvidu (parsial) variabel-variabel independen (pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan) atau menguji signifikansi konstanta dan variabel dependen. Hasil pengujian T terdapat dikemukakan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10
Hasil pengujian Uji T

Model	Coefficients ^a				T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta		
	B	Std. Error				
(Constant)	9.366	.2.379		3.936	.000	
1 PELAYANA N	.535	.117	.471	4.567	.000	

a. Dependent Variabel KEPUASAN

Untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen (pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan), dapat dilihat dari nilai signifikan setiap variabel:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Hasil pengujian parsial (uji t) antara variabel pelayanan terhadap kepuasan menunjukkan nilai $t_{hitung} 4,567 > t_{tabel} 1,993$ serta memiliki nilai probabilitasnya sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti bahwa variabel pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi wira usaha di Desa Teluk Raya Kecamatan Kumpeh Ulu.

f. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Secara statistik untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dari besarnya koefisien korelasi ganda atau R^2 . Apabila koefisien determinasi sama dengan nol ($R^2 = 0$), artinya variabel Y tidak dapat diterangkan oleh X sama sekali. Sementara bila $R^2 = 1$, artinya variabel Y secara keseluruhan dapat diterangkan oleh X. Nilai koefisien determinasi dapat diukur oleh *Adjusted R-square*. Berikut hasil uji R^2 :

Tabel 4.16
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.471 ^a	.222	.212	.2581

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Pada tabel diatas, nilai *Adjusted R-square* sebesar 0,222 atau 22,2%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan anggota koperasi dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel pelayanan sebesar

22,2%. Sedangkan sisanya 77,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Secara statistik, hasil analisis data menunjukkan bahwa koefisien regresi X sebesar 0,535. Nilai signifikan variabel modal sebesar 0,000 hal ini berarti lebih kecil dari 0,05. Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{hitung} 4,567 > t_{tabel} 1,993$, sehingga mengidentifikasi bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi wira usaha di Desa Teluk Raya Kecamatan Kumpeh Ulu.

Menurut Penelitian sebelumnya Eva Setyawati (2017) Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka.

Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa hipotesis kedua diterima, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien garis yang positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Oleh karena itu apabila koperasi ingin meningkatkan kepuasan anggotanya, maka kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan.

Hasil pada penelitian ini juga mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Mukholifa dan Vivi Setyawati. Penelitian yang mereka lakukan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Sehingga hasil penelitian ini sama hasil penelitian sebelumnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Secara parsial hasil Uji Regresi ditemukan bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi. Dikarenakan variabel pelayanan ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,567 > 1,993$ dan nilai signifikansi $0,000 < level\ of\ significant\ 0,05$. Dan pada uji R^2 didapat nilai sebesar 0,222, jadi dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel Continuing Profesional Development Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan (Y) sebesar 0,222 atau 22,2%.

B. Saran

Berkaitan dengan implikasi pada penelitian ini, peneliti menganalisis satu variabel independen yaitu continuing profesional development pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi yang dijalankan. Agar dapat memperoleh gambaran yang lebih mendalam serta komprehensif maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kepada peneliti
 - a. Peneliti berikutnya diharapkan menggunakan data yang lebih akurat dengan jumlah yang lebih banyak. Penggunaan data lebih akurat memungkinkan hasil yang lebih baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

b. Penelitian berikutnya diharapkan menggunakan metode dan alat uji yang lebih lengkap dan akurat sehingga diperoleh kesimpulan yang lebih valid.

2. Kepada Pelaku Usaha

Mengingat pelayanan merupakan faktor yang memiliki nilai signifikan, maka hal ini perlu diperhatikan dengan seksama oleh pihak pelaku usaha sehingga dapat memaksimalkan pelayanan dan mutu kepada kepuasan anggota koperasi.

3. Kepada Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian berkaitan dengan keputusan pemilik usaha kecil dalam perkembangan berkelanjutan serta profesional dalam meningkatkan pelayanan anggota kopreasi wira usaha di Desa Teluk Raya Kec. Kumpeh Ulu, meskipun penelitian ini jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan.

C. Kata Penutup

Alhamdulillah diucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Berdasarkan pembahasan penelitian ini, penulis masih merasa sangat kurang sempurna. Oleh karena itu sebagai penutup penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

kesempurnaan penyelesaian hasil penelitian ini. Kemudian dari pada itu, penulis juga mengucapkan banyak terima kasih pada semua pihak yang terkait dalam penyelesaian penelitian ini terutama kepada pembimbing I dan pembimbing II yang terus membantu menyempurnakan penelitian ini.

Akhirnya penulis berharap semoga hasil penelitian dapat bermanfaat secara praktis dan akademik untuk perkembangan ilmu pengetahuan kedepannya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahan, Surah Al-Maidah: (5):2.)

Al-Qur'an dan Terjemahan, Surah Al-baqarah : 267)

Abdul Haris. *Penerapan Balance Scorecard Sebagai Indikator Dalam Pengukuran Kinerja Koperasi (Study Pada KPRI Karya Darma Selong)* 2017.

Ahmad Guspul dan Awaluddin Ahmad. *Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah diwonosobo.* 2014.

Astri Octora Sinaga dan Kusmontoro. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kemampuan Manejerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi Wahana Artha Nugraha.* 2015.

Atep, Adya Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta, PT Elex Media Komputindo, 2004).

Bambang Suprayitono. *Kritik Terhadap Koperasi (Serta Solusinya) Sebagai Media Pendorong Pertumbuhan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).* 2007.

(Pengembangan Profesionalitas Berkelanjutan) Pada Profesi Pustakawan di Perguruan Tinggi. Surabaya.

Burhanuddin Yusuf. *Analisis Tingkat Kesehatan Koperasi Syariah.*

Dana Krisfandi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pengurus Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu.*

Dikutip dari <http://igedearisuciptayasa.blogspot.com/2018/04/perbedaan-uu-no-25-tahun-1992-dan-uu-no-10.html> diakses 10 November 2018

Dimas Poernomo Putro. " *Hubungan Kinerja Pengurus Dengan Kepuasan Anggota Di Koperasi Serba Usaha " Srikandi Makmur" Desa Betro (Studi Di Koperasi Serba Usaha "Skrikandi Makmur" Desa Betro).*

Eva Setyawati. *E-jurnal Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada M-one Hotel dan Intertainment, Falkutas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.* 2017

Fitria Purnawati. *Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Pelaksanaan Continuing Professional Development Perawat.* Semarang 2016.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

G.Kartasaputra. Koperasi Indonesia yang Berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, cet ke-5, (Jakarta : Rineka Cipta, 2001).

Hendra Fure. Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca. 2013.

HendraJogi. Koperasi Asas-Asas Teori dan Produk, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2000).

H.Hendi Suhandi, Fiqh Muamalah, (Bandung, Gunung Djati Press, 1997).

Indra Aditya, Suaji, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada UD Pandan Wangi. Semarang.

I Wayan Juniantara dan I Gede Riana. Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Koperasi di Denpasar. 2015.

J. Supranto, Pengukuran Tngkat Kepuasan Pelanggan, (Jakarta, Rineka Cipta, 2011).

Mardelis, Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Cet-12, (Jakarta : Bumi Aksara,2010).

Muhammad Alfiyan Najib. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Sanggar Bina Usaha Temanggung).

Mukholifah. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan KUD Werdhi Mandala Desa Singapadu Gianyar.

Neken Kusdayanti. Pengaruh Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo.

Pandji Anoraga, dan Ninik Widiyanti, Dinamika Koperasi, (Jakarta: Rineka Cipta,1997),cet.ke-2.

RM. Gardhika Riza Pradana. Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Koperasi Karyawan Redrying Bojonogoro (KAREB). Malang. Juni 2012.

Sayuti Una, Pedoman Penulisan Skripsi (Edisi Revisi), (Jambi: Syariah Fress,2014).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R & D, cet ke-11, (Bandung: Alfabeta, 2010).

Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, cet-14, (Jakarta: Rineka Cipta,2010).

Tony Wijaya. Manajemen Kualitas Jasa, (Jakarta:PT Indeks, 2011).

Trisno Musanto. *Faktor-faktor kepuasan dan loyalitas pelanggan:studikusus pada cv. Sarana media advertisting Surabaya.*

Vivi Setyawati. ”*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sutra Badar Lampung*”.

Widya Karni. Analisis Kinerja Koperasi Unit Desa (KUD) Setro Negeri Serayo Kecamatan Kubung Kabupaten Solok. Padang. 2011

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

KUESIONER PENELITIAN

Kepada
Yth. Bapak / Ibu
Di-

Tempat

Assalamu 'alaikum Wr, Wb

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Strata Satu (S1)
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, saya :

Nama : Syawaluddin

Nim : SES 141 545

Fak/Jur : FEBI/Ekonomi Syariah

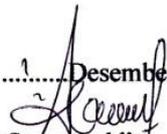
Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk skripsi dengan judul :“ **PENGARUH CONTINUING PROFESSIONAL DEVELOPMENT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI WIRA USAHA DI DESA TELUK RAYA KECAMATAN KUMPEH ULU**”

Dalam rangka tugas akhir tersebut, maka saya memohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk mengisi lembar kuesioner ini. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu sudilah kiranya Bapak/Ibu untuk mengisi lembar kuesioner dengan jawaban yang objektif. Karena jawaban Bapak/Ibu nantinya akan menentukan hasil dari penelitian yang saya lakukan ini.

Atas bantuan dan kesedian Bapak/Ibu dalam pengisian kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr, Wb

Jambi, Desember 2018


Syawaluddin

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

No. Responden			
---------------	--	--	--

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : a. Laki – Laki b. Perempuan
3. Usia :
 - a. Dibawah 35 tahun
 - b. 35-45 tahun
 - c. Diatas 45 tahun
4. Tingkat Pendidikan :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SLTA/Sederajat
 - d. Akademis (D/I, D/II, D/III)
 - e. Sarjana (S1 Sederajat)

B. PETUNJUK PENGISIAN :

Dengan segala hormat, kepada Bapak/Ibu mohon menjawab pertanyaan dibawah ini sesuai dengan pendapatan Usaha Bapak/Ibu yang sebenarnya!

✓ Untuk pertanyaan yg memiliki pilihan, mohon dicentang salah satu jawaban saja

Keterangan:

Sangat Setuju (SS)= 5

Setuju (S)= 4

Ragu-Ragu (R) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

PELAYANAN (X)

No.	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
1.	Peralatan (kelengkapan sarana dan prasarana di koperasi wira Usaha Desa Teluk Raya Kec. Kumpeh Ulu) sangat lengkap dan dalam kondisi baik.					
2.	Karyawan menjaga hubungan baik kepada anggota koperasi wira Usaha Desa Teluk Raya Kec. Kumpeh Ulu.					
3.	Karyawan mampu memberi pelayanan dengan cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan anggota koperasi wira Usaha Desa Teluk Raya Kec. Kumpeh Ulu.					
4.	Konsisten dalam pelayan jasa ; kesesuaian jadwal yang sudah di tentukan					
5	Karyawan dapat di andalkan (profesional dalam bekerja).					

KEPUASAN (Y)

No.	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
1.	Saya merasa jasa yang saya gunakan dari koperasi koperasi wira Usaha Desa Teluk Raya Kec. Kumpeh Ulu memuaskan saya.					
2.	Pelayanan yang saya terima selama menggunakan jasa koperasi wira Usaha Desa Teluk Raya Kec. Kumpeh Ulu memuaskan.					
3.	Jasa yang ditawarkan koperasi wira Usaha Desa Teluk Raya Kec. Kumpeh Ulu sesuai dengan keinginan saya.					
4.	Proses untuk mendapatkan jasa yang ditawarkan koperasi wira Usaha Desa Teluk Raya Kec. Kumpeh Ulu mudah.					
5	Saya merasa puas terhadap petugas koperasi wira Usaha Desa Teluk Raya Kec. Kumpeh Ulu yang dapat bekerjasama dengan anggota koperasi (Tata tertib).					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asil:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi

1. Uji Validitas

a. Uji Validitas Pelayanan

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,710	0,227	Valid
2	0,575	0,227	Valid
3	0,691	0,227	Valid
4	0,587	0,227	Valid
5	0,692	0,227	Valid

b. Uji Validitas Kepuasan

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,799	0,227	Valid
2	0,649	0,227	Valid
3	0,814	0,227	Valid
4	0,712	0,227	Valid
5	0,740	0,227	Valid

2. Uji Realibilitas

a. Uji Reallibilitas Pelayanan

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.663	.661	5

b. Uji Reallibilitas Kepuasan

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.794	.797	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

3. Uji Regresi Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.366	.2379		3.936	.000
1 PELAYANA N	.535	.117	.471	4.567	.000

a. Dependent Variabel KEPUASAN

4. Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.366	.2379		3.936	.000
1 PELAYANA N	.535	.117	.471	4.567	.000

a. Dependent Variabel KEPUASAN

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.471 ^a	.222	.212	2.581

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN

TABEL KUESIONER DATA RESPONDEN

A. Data Kuesioner Continuing Professional Development Pelayanan

NO	Pelayanan (X)					Jumlah
	1	2	3	3	5	
1	3	3	4	4	3	17
2	3	4	4	5	5	21
3	3	3	3	2	3	14
4	4	4	4	5	3	20
5	5	4	5	5	5	24
6	5	5	5	4	5	24
7	4	5	3	4	4	20
8	5	4	4	4	3	20
9	5	3	4	5	4	21
10	5	3	3	3	4	18
11	5	4	2	4	3	18
12	4	5	4	3	4	20
13	4	3	3	5	3	18
14	5	5	5	4	5	24
15	3	4	4	4	3	18
16	4	3	2	5	4	18
17	4	3	4	4	5	20
18	4	4	2	4	4	18
19	4	5	4	4	4	21
20	5	3	4	3	4	19
21	3	4	3	4	5	19
22	3	3	3	4	3	16
23	4	4	4	4	4	20
24	5	5	5	5	5	25
25	4	4	4	4	4	20
26	5	5	5	4	5	24
27	5	5	5	5	5	25
28	3	3	3	3	3	15
29	3	5	4	4	3	19
30	5	5	4	3	5	22
31	5	5	5	5	2	22
32	3	3	3	3	3	15
33	4	4	4	4	4	20
34	5	3	4	4	5	21
35	3	5	4	4	3	19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asil:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

36	3	3	2	3	3	14
37	4	5	3	4	4	20
38	5	4	5	5	5	24
39	4	4	4	4	4	20
40	2	5	3	3	3	16
41	4	4	4	5	4	21
42	3	4	3	4	4	18
43	3	5	3	5	5	21
44	3	5	5	3	4	20
45	3	5	3	3	4	18
46	5	5	4	3	3	20
47	3	3	5	3	3	17
48	3	3	3	5	5	19
49	5	5	4	4	5	23
50	3	4	4	3	3	17
51	3	4	5	4	3	19
52	4	3	4	3	4	18
53	4	3	4	4	4	19
54	4	4	5	5	4	22
55	4	5	5	5	4	23
56	4	4	4	4	4	20
57	3	4	4	3	3	17
58	4	4	4	5	4	21
59	4	4	4	4	4	20
60	5	4	4	5	4	22
61	4	4	5	4	4	21
62	5	5	3	3	3	19
63	5	5	4	4	5	23
64	5	5	5	4	4	23
65	5	4	4	4	5	22
66	4	5	4	4	4	21
67	5	4	4	4	4	21
68	4	4	4	5	4	21
69	5	3	4	4	5	21
70	4	5	4	5	4	22
71	4	4	4	4	4	20
72	4	4	4	4	4	20
73	5	5	5	5	5	25
74	5	5	5	4	5	24
75	5	5	4	4	5	23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

B. Data Responden Kepuasan

NO	Kepuasan (Y)					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	4	3	4	4	5	20
2	5	4	4	5	3	21
3	4	4	4	4	4	20
4	3	5	5	5	4	22
5	5	4	5	5	5	24
6	5	5	5	4	5	24
7	4	5	5	4	5	23
8	5	3	5	4	5	22
9	5	3	4	5	5	22
10	5	5	4	5	5	24
11	5	4	5	5	4	23
12	4	5	3	4	4	20
13	4	3	4	4	5	20
14	5	5	5	4	4	23
15	3	4	4	4	3	18
16	4	3	4	5	3	19
17	4	3	4	4	4	19
18	4	4	4	4	4	20
19	4	5	4	4	4	21
20	5	3	4	5	5	22
21	3	4	4	4	4	19
22	3	3	3	4	5	18
23	4	4	4	4	4	20
24	5	5	5	5	5	25
25	4	4	4	4	4	20
26	5	5	5	4	5	24
27	5	5	5	5	5	25
28	3	3	3	3	3	15
29	3	5	4	4	5	21
30	5	5	4	3	5	22
31	5	5	5	5	5	25
32	3	3	3	3	3	15
33	4	4	4	4	3	19
34	5	3	4	4	5	21
35	3	5	4	4	4	20
36	3	3	2	3	3	14
37	4	5	3	4	5	21
38	5	4	5	5	4	23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asil:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

39	4	4	4	4	5	21
40	5	5	5	5	5	25
41	4	4	4	5	4	21
42	3	4	3	4	3	17
43	3	5	3	5	3	19
44	3	5	5	3	5	21
45	3	5	3	3	3	17
46	5	5	4	4	3	21
47	3	3	5	4	3	18
48	3	3	3	5	3	17
49	5	5	4	4	3	21
50	3	4	4	3	3	17
51	3	4	5	4	5	21
52	4	3	4	3	4	18
53	4	3	4	4	4	19
54	4	4	5	5	4	22
55	4	5	5	5	4	23
56	4	4	4	4	3	19
57	3	4	4	3	3	17
58	4	4	4	5	5	22
59	4	4	4	4	5	21
60	3	3	3	3	3	15
61	3	3	3	3	3	15
62	3	3	3	3	3	15
63	3	3	3	3	3	15
64	3	3	3	3	3	15
65	3	3	3	3	3	15
66	3	3	3	3	3	15
67	4	4	4	4	3	19
68	4	4	4	5	4	21
69	5	3	4	4	5	21
70	4	5	4	5	4	22
71	4	4	4	4	4	20
72	4	4	4	4	5	21
73	5	5	5	5	4	24
74	5	5	5	4	5	24
75	5	5	4	4	5	23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

IDENTITAS RESPONDEN

No Res	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan
1	Laki-Laki	Di bawah 35 Tahun	SD
2	Laki-Laki	35-45 tahun	Sarjana (S1/Sederajat)
3	Perempuan	Di bawah 35 tahun	SD
4	Laki-laki	35-45 tahun	SMP
5	Perempuan	35-45 tahun	SD
6	Perempuan	Di bawah 35 tahun	SD
7	Laki-Laki	35-45 tahun	SMP
8	Perempuan	Di bawah 35 tahun	SD
9	Laki-Laki	Di atas 45 tahun	Sarjana (S1/Sederajat)
10	Perempuan	Di bawah 35 tahun	SD
11	Laki-Laki	35-45 tahun	SLTA/Sederajat
12	Perempuan	35-45 tahun	SMP
13	Laki-Laki	35-45 tahun	SLTA/Sederajat
14	Perempuan	Di bawah 35 tahun	SD
15	Laki-Laki	35-45 tahun	SD
16	Laki-Laki	Di atas 45 tahun	SLTA/Sederajat
17	Laki-Laki	35-45 tahun	SLTA/Sederajat
18	Perempuan	Di bawah 35 tahun	SD
19	Perempuan	35-45 tahun	SD
20	Laki-Laki	35-45 tahun	SMP
21	Perempuan	35-45 tahun	SD
22	Laki-Laki	35-45 tahun	SLTA/Sederajat
23	Perempuan	Di atas 45 tahun	SLTA/Sederajat
24	Laki-Laki	35-45 tahun	SLTA/Sederajat
25	Laki-Laki	35-45 tahun	SMP
26	Laki-Laki	35-45 tahun	SLTA/Sederajat
27	Laki-Laki	Di bawah 35 tahun	SD
28	Perempuan	Di bawah 35 tahun	SLTA/Sederajat
29	Perempuan	35-45 tahun	SD
30	Laki-laki	35-45 tahun	SD
31	Perempuan	35-45 tahun	SD
32	Laki-Laki	35-45 tahun	SMP
33	Perempuan	Di bawah 35 tahun	SLTA/Sederajat
34	Perempuan	Di bawah 35 tahun	SD
35	Laki-laki	Di atas 45 tahun	SLTA/Sederajat
36	Perempuan	35-45 tahun	SD

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

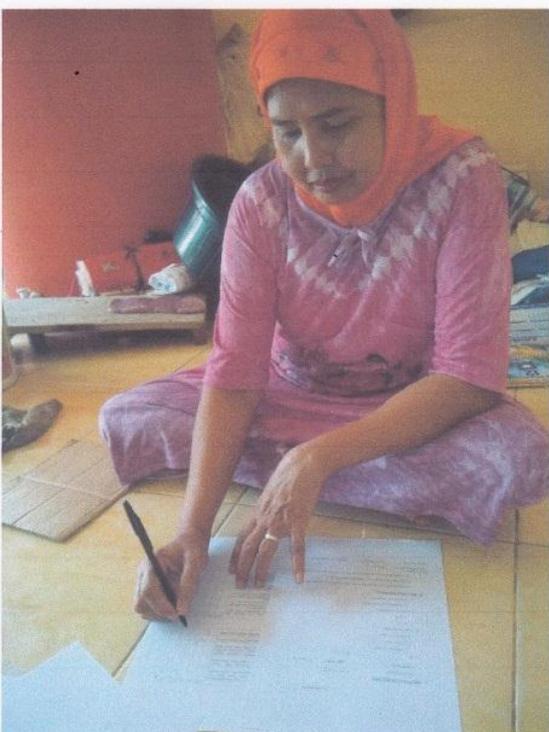
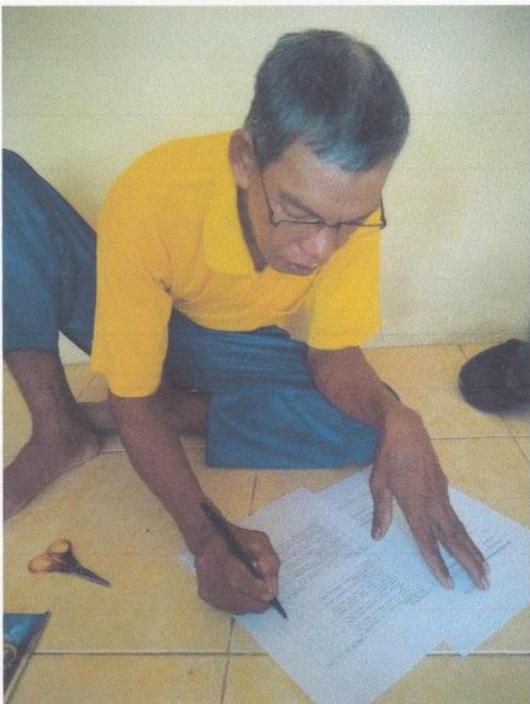
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

37	Laki-laki	35-45 tahun	SMP
38	Perempuan	35-45 tahun	SMP
39	Laki-laki	35-45 tahun	SD
40	Perempuan	35-45 tahun	SMP
41	Laki-Laki	Di bawah 35 tahun	SLTA/Sederajat
42	Perempuan	Di bawah 35 tahun	SD
43	Perempuan	Di bawah 35 tahun	SD
44	Laki-Laki	35-45 tahun	SMP
45	Perempuan	35-45 tahun	SMP
46	Laki-Laki	35-45 tahun	SD
47	Laki-Laki	35-45 tahun	SMP
48	Perempuan	35-45 tahun	SMP
49	Laki-Laki	Di atas 45 tahun	SLTA/Sederajat
50	Perempuan	35-45 tahun	SD
51	Laki-Laki	35-45 tahun	SMP
52	Laki-Laki	35-45 tahun	SMP
53	Perempuan	Di atas 45 tahun	SLTA/Sederajat
54	Laki-Laki	Di bawah 35 tahun	SD
55	Laki-Laki	35-45 tahun	SMP
56	Perempuan	35-45 tahun	SMP
57	Laki-Laki	35-45 tahun	SMP
58	Perempuan	35-45 tahun	SMP
59	Laki-Laki	35-45 tahun	SD
60	Perempuan	35-45 tahun	SMP
61	Laki-Laki	Di bawah 35 tahun	SD
62	Perempuan	35-45 tahun	SMP
63	Laki-Laki	Di atas 45 tahun	SLTA/Sederajat
64	Perempuan	35-45 tahun	SMP
65	Laki-Laki	35-45 tahun	SMP
66	Perempuan	35-45 tahun	SD
67	Laki-Laki	Di atas 45 tahun	SD
68	Laki-Laki	Di bawah 35 tahun	SD
69	Perempuan	35-45 tahun	SMP
70	Laki-Laki	Di atas 45 tahun	SLTA/Sederajat
71	Laki-Laki	35-45 tahun	SLTA/Sederajat
72	Perempuan	Di bawah 35 tahun	SD
73	Laki-Laki	Di atas 45 tahun	SMP
74	Perempuan	35-45 tahun	SLTA/Sederajat
75	Perempuan	35-45 tahun	Sarjana (S1/Sederajat)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Pengisian Kuesioner Oleh Anggota Koperasi Wirausaha



@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP (CURRICULUM VITAE)



Nama : Syawaluddin
Tempat/Tgl Lahir : Nipah Panjang, 14 Februari 1997
Jenis Kelamin : Laki-laki
Email : syawalluddin2014@gmail.com
No. Handphone : 082282156555
Alamat : Jl. Suryahadi RT.03 RW.03 Kel. Nipah Panjang II
Kec. Nipah Panjang Kab. Tanjab Timur.

Pendidikan

1. SD/MI, Tahun tamat : SDN 16 Tanjab Timur, tamat 2009
2. MTs/SMP, Tahun tamat : SMP Negeri 10 Tanjab Timur, 2011
3. SMA /MA, Tahun tamat : SMA Negeri 3 Tanjab Timur tamat 2014
4. S1 : UIN STS Jambi - Sekarang

Jambi, Mei 2019
Penulis

Syawaluddin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi