

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan PT. Bank SulutGo

Timothy M. R. Rusman  
Joula J. Rogahang  
Olivia Walangitan

Program Studi Administrasi Bisnis  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi Manado  
Email : [timoyhyreinhart2111@gmail.com](mailto:timoyhyreinhart2111@gmail.com)

---

**Abstract.** *This study aims to determine the effect of service quality on the satisfaction of members of the employee cooperative at PT. Bank of North Sulawesi Go. The data on service quality is based on respondents' responses obtained from a questionnaire of 17 items with 62 respondents. The data description analysis meant in this study includes the calculation of the mean or mean (M), median (Me), and mode (Mo). In addition, the data is also illustrated with a frequency distribution table and histogram. Based on the results of this study, the authors stated in this study, namely. There is a positive and significant influence of service quality variables on member satisfaction variables. Based on the results of this study, it was revealed that most of the members thought that the service quality was categorized in sufficient condition with a percentage of 53%. Based on the research result, the mean of service quality is 48.53 and it can be said that the service quality is in sufficient condition. The R value of 0.453 indicates that the variance in the KKPBSG member satisfaction variable can be explained by the service quality variable of 45.3%. The second hypothesis is accepted, that is, service quality has a positive and significant effect on member satisfaction. This is indicated by a positive line coefficient value and a significance value of less than 0.05.*

**Keywords:** *Service Quality, and Employee Satisfaction*

---

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan pada PT. Bank Sulut Go. Data tentang kualitas pelayanan berdasarkan tanggapan responden yang diperoleh dari angket sebanyak 17 butir dengan jumlah responden 62. Analisis deskripsi data yang dimaksudkan dalam penelitian ini meliputi perhitungan mean atau rerata (M), median (Me), dan modus (Mo). Selain itu, data juga digambarkan dengan tabel distribusi frekuensi dan histogram. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dikemukakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut yaitu, Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota. Berdasarkan hasil penelitian ini diungkapkan bahwa sebagian besar anggota berpendapat bahwa kualitas pelayanan dikategorikan pada kondisi cukup dengan presentase 53%. Berdasarkan hasil penelitian mean dari kualitas pelayanan adalah 48,53 dan dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berada pada kondisi cukup. Nilai R sebesar 0,453 menunjukkan bahwa variansi dalam variabel kepuasan anggota KKPBSG dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 45,3%. 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.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Karyawan

---

### Pendahuluan

Bangsa Indonesia mempunyai tiga sektor kekuatan ekonomi yang melaksanakan berbagai kegiatan usaha dalam tata kehidupan perekonomian. Ketiga sektor tersebut adalah sektor negara, swasta dan koperasi. Untuk mencapai kedudukan ekonomi yang kuat dan mencapai masyarakat yang adil dan makmur, maka ketiga sektor kekuatan ekonomi tersebut harus saling berhubungan dan bekerjasama secara baik. Jadi pada dasarnya koperasi merupakan tumpuan ekonomi Indonesia. Oleh sebab itu,

koperasi perlu dibina secara profesional baik dalam bidang organisasi maupun dalam bidang mental dan usaha agar dapat maju dan berkembang. KKPBSG (Koperasi Karyawan PT. Bank Sulut GO) merupakan koperasi karyawan yang beranggotakan karyawan dari PT. Bank Sulut Go. Kehadiran KKPBSG sangat bermanfaat bagi para anggotanya karena KKPBSG sangat menolong dalam urusan pinjam meminjam uang baik dalam waktu jangka pendek maupun waktu jangka panjang. Usaha yang dikelola oleh KKPBSG bukan hanya simpan pinjam

saja. Pembentukan KKPBSG tersebut pada dasarnya untuk melayani kebutuhan anggotanya sehingga akan tercapai kepuasan anggota.

Menurut observasi yang dilakukan oleh peneliti, pendidikan perkoperasian hanya diberikan kepada pengurus saja sehingga pendidikan koperasi anggota masih sangat kurang. Selain itu masih banyak anggota yang belum memiliki motivasi yang jelas dalam menjadi anggota koperasi, kebanyakan dari mereka menjadi anggota koperasi hanya dikarenakan anjuran dari perusahaan tempat mereka bekerja. Setelah melakukan observasi dan wawancara peneliti memperoleh informasi terhadap beberapa anggota KKPBSG peneliti menemukan bahwa anggota KKPBSG mengeluhkan pelayanan koperasi yang kurang cepat dan tanggap.

Pada saat peneliti mengikuti Rapat Anggota dan Pengurus KKPBSG ada beberapa anggota yang mengeluhkan pelayanan pengurus yang belum maksimal, terutama di saat anggota ingin melakukan peminjaman. Anggota masih mengeluhkan pelayanan pengurus KKPBSG yang belum sesuai dengan harapan mereka, misal saat anggota ingin melakukan peminjaman pengurus belum bisa melayani secara cepat. Untuk mengetahui KKPBSG telah memberikan pelayanan yang sesuai harapan, maka perlu dilakukan evaluasi dari anggotanya. Oleh sebab itu, mengingat arti pentingnya kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan anggota, maka perlu dikaji lebih dalam bagaimana unsur tersebut mampu meningkatkan koperasi untuk unggul dalam bersaing.

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

- a) Belum diberikannya pengetahuan perkoperasian untuk anggota.
- b) Motivasi berkoperasi anggota yang tidak jelas.
- c) Belum maksimalnya pelayanan di Koperasi karyawan PT. Bank Sulut GO terutama pelayanan di saat anggota ingin melakukan kredit.
- d) Citra koperasi yang kurang baik di mata masyarakat karena kejadian di masa lalu.
- e) Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap koperasi.
- f) Fasilitas koperasi yang masih kurang memadai.
- g) Masih banyak anggota yang belum puas dengan pelayanan koperasi.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui: Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan PT. Bank Sulut Go.

## Kajian Pustaka

### • Koperasi

Menurut Dr Fray 1908 dalam Henrojogi (2004) koperasi adalah suatu perserikatan dengan tujuan berusaha bersama yang terdiri atas mereka yang lemah dan diusahakan selalu dengan semangat tidak memikirkan diri sendiri sedemikian rupa, sehingga masing – masing sanggup menjalankan kewajibannya sebagai anggota dan mendapat imbalan sebanding dengan pemanfaatan mereka terhadap organisasi. Asas Koperasi.

### • Tujuan dan Fungsi Koperasi

Pasal 3 UU No. 25 Tahun 1992, berbunyi bahwa tujuan koperasi memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, makmur berlandaskan Pancasila dan UUD 1945.

### • Jenis-jenis Perkumpulan Koperasi

Menurut Pandji Anoraga dan Ninik Widayanti (2003:19) berbagai jenis koperasi lahir seiring dengan aneka jenis usaha untuk memperbaiki kehidupan.

### • Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (Usmara, 2003:231).

## Faktor-faktor yang Mendukung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

Moerir (2002: 88) berpendapat bahwa ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:

- a. Faktor kesadaran adalah faktor yang mengarahkan pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketetapan hati, dan keseimbangan jiwa.
- b. Faktor aturan adalah faktor perangkat penting dalam tindakan dan perbuatan seseorang. Oleh karena itu, secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dan menentukan langkah selanjutnya.
- c. Faktor organisasi adalah faktor yang tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja.
- d. Faktor pendapatan adalah pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain.
- e. Faktor kemampuan adalah kemampuan yang diukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai

dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai apa yang diharapkan.

- f. Faktor sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan.

### **Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota**

Philip Kotler (1995: 46) menyatakan hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan anggota adalah komponen harapan dan hasil yang dirasakan.

- **Kepuasan Anggota Pengertian Kepuasan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler, 2009:177).

- **Tingkat Kepuasan**

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Philip Kotler, 1995 : 46). Jadi, tingkat kepuasan adalah sebagaimana yang dirasakan oleh setiap orang yang berbeda yang dirasakan dengan harapan yang sama.

- **Kepuasan Anggota**

Kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap produk atau pelayanan yang diberikan tingkat kenikmatan seperti yang diharapkan (Mardiyatmo, 2005: 77).

- **Teori dan Model Kepuasan Pelanggan**

Menurut Tjiptono (2002:30-32) berdasarkan perspektif psikologi, terdapat dua model kepuasan pelanggan, yaitu model kognitif dan model afektif.

- **Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Menurut Rangkuti (2006:24) metode pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode survey.

### **Indikator Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Menurut Tjiptono (2011, 453-453) :

- a) Kepuasan pelanggan secara keseluruhan Pelanggan ditanya langsung seberapa puas mereka terhadap produk atau jasa yang diberikan perusahaan.
- b) Konfirmasi harapan Meliputi tingkat kesesuaian antara kinerja karyawan dengan harapan pelanggan.
- c) Minat pembelian ulang Pelanggan ditanya apakah akan membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
- d) Ketersediaan pelanggan untuk merekomendasikan

Jika pelanggan puas maka mereka akan merekomendasikan teman atau keluarga untuk menggunakan jasa perusahaan.

### **Efek Kepuasan dan Ketidakepuasan Pelanggan**

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakepuasan atas produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya.

### **Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian: “terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KKPBSG.”

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif kausal, karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap Y yang bersifat kausal.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. (Sugiyono, 2010: 14). Untuk pengumpulan data menggunakan metode kuesioner/Anket, dan wawancara. Analisis deskripsi data yang dimaksudkan dalam penelitian ini meliputi perhitungan mean atau rerata (M), median (Me), dan modus (Mo). Selain itu, data juga digambarkan dengan tabel distribusi frekuensi dan histogram. Teknik analisis data berupa Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Regresi, Analisis Korelasi, Uji Hipotesis.

- **Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Karyawan PT. Bank Sulut Go, ITC Marina Plaza Blok D.4 Kecamatan Wenang, Kota Manado.

- **Populasi Dan Sample**

Populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 100 orang dengan diambil sample sebanyak 62 responden.

### **Hasil Penelitian**

- **Uji Validitas**

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi product moment yang dikemukakan oleh Karl Pearson.

Hasil Uji Validitas

Hasil uji Kualitas Pelayanan yaitu yang gugur 8 dan.

1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,

15,16,17,18 dinyatakan valid

Hasil Uji Kepuasan Anggota yaitu gugur 0 dan 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11 dinyatakan valid.

Jumlah butir 29, gugur 1.

- Uji Instrumen Reliabilitas

Dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu mengungkapkan data yang bisa dipercaya dan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Jika koefisien alpha lebih besar dari r tabel dengan taraf signifikansi 5%, maka kuisioner tersebut dinyatakan reliabel. Dan sebaliknya, jika koefisien alpha lebih kecil dari r tabel dengan taraf signifikansi 5%, maka kuisioner tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Instrumen dikatakan reliabel jika rhitung lebih besar atau sama dengan rtabel dan sebaliknya jika rhitung lebih kecil dari rtabel instrumen dikatakan tidak reliabel atau nilai rhitung dikonsultasikan dengan tabel interpretasi r dengan ketentuan dikatakan reliabel jika rhitung  $\geq 0,600$ .

- Tabel hasil uji Reliabilitas

Hasil Uji Variabel Kualitas Pelayanan dengan nilai Alpha Cornbach's 0,929 dinyatakan reliabel dengan kategori sangat tinggi.

Hasil Uji Variabel Kepuasan Anggota dengan nilai Alpha Cornbach's 0,937 dinyatakan reliable dengan kategori sangat tinggi.

Variabel Bebas	Kesimpulan	
	SE(%)	SR (%)
Kualitas Pelayanan	39,2	86,6

- Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Koef. Prediktor	t hitung	Sig.	R	F
Konstanta (k)	2,571	0,581	0,563		
Kualitas Pelayanan (X)	0,476	6,284	0,000		
Summary				0,453	
Regression (ANOVA)			0,000		24,412

- Rangkuman Hasil Uji Regresi Ganda

Analisis yang digunakan untuk menguji dalam penelitian ini adalah menggunakan regresi ganda. Berikut adalah rangkuman hasil pengujian.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa angka koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,453. Nilai korelasi (R) menunjukkan nilai positif, hal ini berarti kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Nilai korelasi (R) sebesar 0,453 menunjukkan bahwa variansi dalam kepuasan anggota koperasi dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan sebesar 45,3% melalui model, sedangkan 54,7% berasal dari variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam model ini.

Pengujian kontribusi tersebut ditemukan nilai F pada tabel di atas sebesar 24,412 dengan signifikansi 0,000. Nilai signifikansi yang

dihasilkan kurang dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa secara simultan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota. Maka dengan demikian dapat diartikan pula bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan anggota, sehingga hipotesis ke- 2 diterima.

Berdasarkan tabel dapat ditarik persamaan garis regresinya sebagai berikut:  $Y = 2,571$

+ 0,132 X1 + 0,476 X2 Untuk menguji koefisien garis regresi di atas dapat dilakukan sebagai berikut:

a) Koefisien sebesar 0,132 dengan nilai t sebesar 2,133 dan signifikansinya 0,037. Dengan nilai signifikansi t kurang dari 0,05 membuktikan bahwa variabel citra koperasi memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan anggota. Hal ini juga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan positif antara pelayanan koperasi dengan kepuasan anggota sehingga hipotesis ke- 1 diterima.

b) Koefisien sebesar 0,476 dengan nilai t sebesar 6,284 dan signifikansinya 0,000.

Dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan anggota. Hal tersebut juga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota sehingga hipotesis ke- 2 diterima.

Berdasarkan analisis regresi ganda dapat diketahui besarnya Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE) variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya SR dan SE dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil di atas menunjukkan besarnya sumbangan efektif kualitas pelayanan sebesar 39,2% terhadap kepuasan anggota koperasi. Diketahui juga sumbangan relatif pelayanan sebesar 86,6% terhadap kepuasan anggota.

- Uji T

Uji t dilakukan untuk menguji signifikan konstanta dari setiap variabel independen akan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Koefisien sebesar 0,132 dengan nilai t sebesar 2,133 dan signifikansinya 0,037. Dengan nilai signifikansi t kurang dari 0,05 membuktikan bahwa variabel citra koperasi memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan anggota. Hal ini juga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan positif antara pelayanan koperasi dengan kepuasan anggota sehingga hipotesis ke- 1 diterima.

Koefisien sebesar 0,476 dengan nilai t sebesar 6,284 dan signifikansinya 0,000.

Dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan anggota.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian ini diungkapkan bahwa sebagian besar anggota KKPBSG berpendapat bahwa kualitas pelayanan dikategorikan pada kondisi cukup dengan presentase 53%. Menurut hasil wawancara mereka berpendapat bahwa kualitas pelayanan KKPBSG cukup baik, mereka menyatakan bahwa pengurus sudah melakukan tugasnya dengan cukup baik, memahami kondisi anggota, dan mampu memahami kebutuhan anggota. Disusul dengan kategori baik yaitu sebesar 19% kemudian pada kondisi sangat kurang yaitu sebesar 13% kemudian pada kondisi kurang yaitu sebesar 8% dan yang terakhir adalah pada kondisi sangat baik yaitu sebesar 7%. Berdasarkan hasil penelitian mean dari kualitas pelayanan adalah 48,53 dan dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berada pada kondisi cukup. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota KKPBSG. Kualitas pelayanan ditinjau dari 17 butir pertanyaan. Dari butir pertanyaan yang tersedia yang memperoleh skor terendah yaitu indikator bukti fisik pada pertanyaan mengenai tempat parkir yang memadai, kelengkapan alat hitung dan pendeteksi keaslian uang, serta kenyamanan gedung. Sebanyak 5 responden menjawab skor terendah 1 untuk pertanyaan tempat parkir yang memadai, dan 41 responden menjawab skor 2 (kurang) untuk pertanyaan tempat parkir yang memadai, dan 16 responden menjawab cukup untuk pertanyaan tempat parkir yang memadai. Sedangkan untuk pertanyaan kelengkapan alat hitung dan pendeteksi keaslian uang pada koperasi ada 4 responden yang menjawab dengan skor terendah, disusul dengan 29 responden yang menjawab dengan skor 2 Nilai R sebesar 0,453 menunjukkan bahwa variansi dalam variabel kepuasan anggota KKPBSG dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 45,3%. (kurang) dan 29 responden menjawab cukup. Kemudian untuk pertanyaan kenyamanan gedung ada 1 orang yang menjawab dengan skor terendah, disusul dengan 34 responden yang menjawab dengan skor 2 (kurang) dan 27 responden menjawab dengan skor cukup. Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti juga anggota menyebutkan bahwa KKPBSG belum mempunyai tempat parkir yang memadai, menurut mereka tempat parkir KKPBSG masih sangat sempit. Anggota koperasi juga menyebutkan bahwa KKPBSG belum memiliki alat penghitung uang dan

pendeteksi keaslian uang, selama ini KKPBSG melakukan penghitungan secara manual saja. Para anggota juga mengatakan bahwa gedung KKPBSG kurang bersih dan nyaman. Menurut mereka gedung KKPBSG masih terlalu kecil. 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 Naryoto Donowuryanto dan Achmad Zaeni. Penelitian yang mereka lakukan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Sehingga hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya. dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Sehingga hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya.

### **Daftar Pustaka**

- Ali Muhson. (2005). Aplikasi Komputer. Diktat. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Andryan Setyadharma. (2010) Uji Asumsi Klasik dengan SPSS 16.0. Diktat. Universitas Negeri Semarang.
- Anggoro Lingga.M. 2002. Teori dan Profesi Kehumasan. Jakarta. Bumi Aksara.
- Arifin Sitio dan Halomoan Tamba. (2001). Koperasi: Teori dan Praktik. Erlangga: Jakarta
- Fajar Laksana. (2008). Manajemen Pemasaran: pendekatan praktis. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fandy Tjiptono. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Keempat. Yogyakarta:
- Andi Offset. Freddy Rangkuti. 2006. Measuring Customer Satisfaction (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan). Jakarta: PT. Gramedia: Pustaka Utama. Handi Irawan. 2003. Mengukur Citra Perusahaan. [http:// www.Frontfier.co.id](http://www.Frontfier.co.id) diakses pada : 10 Februari 2016
- Hasibuan. (2005). Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendar.(2010). Manajemen Perusahaan Koperasi. Jakarta: Erlangga.