

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sebagai upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya, di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Jurnal yang ditulis oleh Sakdiyah, et. al. (2019) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Subur Makmur Banda Aceh” Berdasarkan hasil analisis data penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa .Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah tes instrumen dan angket. Teknik analisis data adalah analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan uji-t pada nilai signifikansi 0,05. Hasil penelitian menyimpulkan ada pengaruh pengetahuan koperasi terhadap partisipasi anggota di KPRI Subur Makmur Banda Aceh. Hasil statistik menunjukkan variabel pengetahuan kooperatif berpengaruh terhadap partisipasi anggota.

Jurnal yang ditulis oleh Farida, S.H. (2020) yang berjudul “Pengaruh Partisipasi Anggota, Kinerja Pengurus Dan Pelayanan Terhadap Keberhasilan KPRI ESWH” Berdasarkan penelitian ini dapat kita simpulkan bahwa Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersifat asosiasif kausal. Teknik

sampling yang digunakan adalah proposional random sampling. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pengaruh partisipasi anggota, kinerja pengurus dan pelayanan terhadap Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) di Kabupaten Sleman baik secara parsial maupun simultan.

Jurnal yang ditulis oleh Sari, L.P.A. (2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keberhasilan Koperasi melalui Partisipasi Anggota sebagai Variabel Intervening” Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh langsung signifikan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota melalui variabel intervening partisipasi anggota, dapat disimpulkan terdapat pengaruh langsung signifikan kualitas pelayanan terhadap keberhasilan koperasi melalui variabel intervening partisipasi anggota, terdapat pengaruh langsung yang signifikan partisipasi anggota terhadap keberhasilan koperasi melalui variabel intervening partisipasi anggota, dan terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan kualitas pelayanan terhadap keberhasilan koperasi melalui variabel intervening partisipasi anggota.

Jurnal yang ditulis oleh Novianita dan Hadi, (2017) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian, Kualitas Pelayanan Dan Partisipasi Anggota Terhadap Perolehan Sisa Hasil Usaha (SHU) Anggota KUD Banyumanik Kota Semarang” Penelitian ini menyimpulkan bahwa Populasi penelitian ini yaitu seluruh anggota KUD Banyumanik kota Semarang yang diambil dengan menggunakan teknik Area Probability Sampel. Metode pengumpulan data diambil dengan menggunakan dokumentasi dan angket. Metode

analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan statistik inferensial. Hasil uji hipotesis diperoleh bahwa ada pengaruh pengetahuan perkoperasian, kualitas pelayanan dan partisipasi anggota secara simultan terhadap perolehan sisa hasil usaha dan sisanya dipengaruhi oleh faktor yang yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Secara parsial pengetahuan perkoperasian berpengaruh secara signifikan terhadap perolehan sisa hasil usaha anggota kualitas dan partisipasi anggota

Jurnal yang ditulis oleh Napitupulu, et. al. (2019) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian, Kompetensi Manajerial, Dan Kompetensi Kewirausahaan Terhadap Partisipasi Anggota Dan Dampaknya Terhadap Kinerja KPRI Di Lingkungan Instansi Vertikal Kota Pekanbaru” Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh KPRI pengurus aktif di lingkungan instansi vertikal Pekanbaru. Pengambilan sampel menggunakan metode sampling jenuh, sehingga diambil sampel populasinya. Alat yang digunakan di menganalisis data adalah program Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 23.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Koperasi pengetahuan dan kompetensi kewirausahaan mempengaruhi partisipasi anggota, sedangkan kompetensi manajerial tidak berpengaruh terhadap partisipasi anggota, Pengetahuan koperasi, kompetensi kewirausahaan, dan partisipasi anggota berpengaruh terhadap kinerja, sedangkan kompetensi manajerial tidak berpengaruh terhadap kinerja, dan Partisipasi anggota mampu memediasi pengaruh pengetahuan kooperatif dan kompetensi kewirausahaan pada kinerja, tetapi tidak dapat memediasi pengaruh kompetensi manajerial terhadap kinerja.

Jurnal yang ditulis oleh Dahlia, E. (2018) yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pengurus Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “Kokardan” Kabupaten Majalengka” Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Penelitian ini bermetodekan metode explanatory (survei verifikatif) dan deskriptif (survei deskriptif). Teknik sampling penelitian ini menggunakan rumus Slovin Teknik kuesioner dilakukan untuk pengumpulan data penelitian. Kuesioner melibatkan anggota dalam melakukan pinjaman. menyatakan bahwa ada pengaruh kinerja pengurus dengan kepuasan anggota.

Jurnal yang ditulis oleh Arini, R. dan Setiaji, K. (2020) yang berjudul “Pengaruh Motivasi Anggota, Pengetahuan Perkoperasian, Kinerja Pengurus, Kualitas Layanan Terhadap Perilaku Berkoperasi” berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Populasi pada penelitian ini adalah anggota di koperasi mahasiswa Universitas Negeri Semarang. Sampel yang diambil menggunakan rumus slovin menggunakan teknik probability sampling melalui teknik simple random sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan tes. Sedangkan metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, asumsi klasik, dan analaisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh motivasi anggota, pengetahuan perkoperasian, kinerja pengurus dan kualitas layanan terhadap perilaku berkoperasi pada anggota koperasi mahasiswa Universitas Negeri Semarang. Sedangkan secara parsial motivasi anggota berpengaruh signifikan. Pengetahuan perkoperasian berpengaruh signifikan. Kinerja pengurus berpengaruh dengan nilai signifikansi. Kualitas layanan berpengaruh signifikan.

Jurnal yang ditulis oleh Robayah, Y. (2020) yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Pengurus Koperasi Dan Motivasi Berkoperasi Terhadap Partisipasi Anggota Kopkar Pt. Fukoku Tokai Rubber Indonesia Dalam Sudut Pandang Ekonomi Syariah” Hasil penelitian disimpulkan bahwa Hasil penelitian di KOPKAR PT. Fukoku Tokai Rubber Indonesia menunjukkan bahwa partisipasi anggota dalam kategori baik. Hasil penelitian berdasarkan analisis deskriptif presentase menunjukkan bahwa pelayanan pengurus dalam kategori sangat baik, motivasi berkoperasi dalam kategori baik, dan partisipasi anggota dalam kategori baik. Pengurus dan motivasi berkoperasi terhadap partisipasi anggota KOPKAR PT. Fukoku Tokai Rubber Indonesia secara parsial besarnya pengaruh variabel Pelayanan Pengurus dan Motivasi berkoperasi. Sedangkan secara simultan pengaruh pelayanan pengurus dan motivasi berkoperasi terhadap partisipasi anggota koperasi. Berdasarkan Uji R² secara simultan dapat diketahui bahwa besar pengaruh pelayanan pengurus dan motivasi berkoperasi terhadap partisipasi anggota KOPKAR PT. Fukoku Tokai Rubber Indonesia

Jurnal yang ditulis oleh Anggoro, I.D. (2017) yang berjudul “Pengaruh Partisipasi Anggota, Kepemimpinan Pengurus, Dan Prinsip Pemberian Kredit Terhadap Keberhasilan Usaha Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Rasa Kecamatan Doro Kabupaten Pekalongan” berdasarkan penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Penelitian ini merupakan penelitian *ex-post facto* sekaligus merupakan penelitian asosiatif kausal. Populasi penelitian ini adalah anggota KPRI RASA Sampel penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian ini yaitu Terdapat pengaruh

positif dan signifikan partisipasi anggota terhadap keberhasilan usaha KPRI RASA, Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan pengurus terhadap keberhasilan usaha KPRI RASA, Terdapat pengaruh positif dan signifikan prinsip pemberian kredit terhadap keberhasilan usaha KPRI RASA, terdapat pengaruh positif dan signifikan partisipasi anggota, kepemimpinan pengurus, dan prinsip pemberian kredit secara bersama-sama terhadap keberhasilan usaha KPRI RASA. Berdasarkan koefisien determinasi (R^2) dapat diartikan bahwa keberhasilan usaha KPRI RASA dipengaruhi oleh partisipasi anggota, kepemimpinan, dan prinsip pemberian kredit, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Jurnal yang ditulis oleh Rebifa, T.J. (2020) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian Dan Motivasi Berkoperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Mahasiswa UNY” hasil dari penelitian tersebut adalah Penelitian ini merupakan penelitian *ex post facto* sekaligus merupakan penelitian asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 88 anggota Kopma UNY dari Fakultas Ekonomi angkatan tahun 2015 dan semuanya dijadikan sebagai subjek penelitian sehingga penelitian ini merupakan penelitian populasi. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif pengetahuan perkoperasian dan motivasi berkoperasi terhadap partisipasi anggota Kopma UNY dari Fakultas Ekonomi angkatan tahun 2015 baik secara parsial dan simultan. Koefisien determinasi (R^2) dapat diartikan partisipasi anggota Kopma UNY dipengaruhi oleh pengetahuan perkoperasian, dan motivasi berkoperasi sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Jurnal yang ditulis oleh Suwangsih, et. al. (2022) yang berjudul “*Joint Responsibility System As The Key Success Of Women's Cooperative Setia Bhakti Indonesian East Java Woman*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kunci keberhasilan koperasi wanita SBW dalam mengelola usaha koperasi adalah konsisten menerapkan sistem tanggung jawab bersama, melakukan pemantauan dan pendampingan, menjadikan tanggung jawab bersama sebagai budaya organisasi, memberikan pendidikan dan pelatihan kepada anggota, berbagi pengetahuan antar anggota.

Jurnal yang ditulis oleh Kurniawan, et.al. (2021) yang berjudul “*The Role of Leadership and Competence in Improving Work Motivation and Performance of Cooperative Employees*”. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey dan menggunakan alat ukur berupa kuesioner. Populasinya adalah seluruh pegawai PKP-RI Kabupaten Jember yang berjumlah 130 orang yang semuanya dijadikan sampel penelitian, sehingga disebut sampel jenuh. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Model (SEM) dengan menggunakan WarpPLS. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepemimpinan dan kompetensi berpengaruh terhadap motivasi kerja. Kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai, sedangkan motivasi kerja dan kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai PKP-RI Kabupaten Jember.

Tabel 2.1

Matrik Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis	Persamaan	Perbedaan
Sakdiyah, et. al., (2019)	Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Subur Makmur Banda Aceh	pengetahuan perkoperasian (X) partisipasi anggota (Y)	Uji validitas, Uji reliabilitas, Uji normalitas	Sama-sama menganalisa pengaruh pengetahuan perkoperasian dan partisipasi anggota	Tempat penelitian berbeda, tempat penelitian dilakukan di KPRI Subur Makmur Banda Aceh
Farida, S.H. (2020)	Pengaruh Partisipasi Anggota, Kinerja Pengurus Dan Pelayanan Terhadap Keberhasilan KPRI ESWH	partisipasi anggota (X1), kinerja pengurus (X2), pelayanan (X3), Keberhasilan Koperasi (Y)	uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas	Sama-sama menganalisa pengaruh Partisipasi Anggota, Kinerja Pengurus, Pelayanan, dan Keberhasilan koperasi	Tempat penelitian berbeda, penelitian ini dilakukan di KPRI ESWH
Sari, L.P.A. (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keberhasilan Koperasi melalui Partisipasi Anggota sebagai Variabel Intervening	kualitas pelayanan (X), partisipasi anggota (Y), keberhasilan koperasi (Z)	uji statistik	Sama-sama menganalisa keberhasilan koperasi dan partisipasi anggota	Tempat penelitian berbeda, penelitian ini dilakukan di Koperasi mahasiswa Al-Kautsar IAIN Tulungagung
Novianita dan Hadi, (2017)	Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian, Kualitas Pelayanan Dan Partisipasi Anggota Terhadap Perolehan Sisa Hasil Usaha (SHU) Anggota KUD Banyumanik Kota Semarang.	Pengetahuan Perkoperasian (X), Kualitas Pelayanan (X2), Partisipasi Anggota (X3), Perolehan Sisa Hasil Usaha (Y)	uji validitas, uji Reabilitas, Uji normalitas, Uji asumsi klasik, Uji Hipotesis,	Sama-sama menganalisa Pengetahuan Perkoperasian dan Partisipasi Anggota	Tempat penelitian berbeda, penelitian ini dilakukan di KUD Banyumanik Kota Semarang.

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis Data	Persamaan	Perbedaan
Napitupulu, et. al. (2019)	Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian, Kompetensi Manajerial, Dan Kompetensi Kewirausahaan Terhadap Partisipasi Anggota Dan Dampaknya Terhadap Kinerja KPRI Di Lingkungan Instansi Vertikal Kota Pekanbaru	Pengetahuan Perkoperasian (X1), Kompetensi Manajerial (X2), Kompetensi Kewirausahaan (X3), Partisipasi Anggota (Y), Kinerja KPRI (Z)	Uji Sobel	Sama-sama menganalisa Pengetahuan Perkoperasian dan partisipasi anggota	Tempat penelitian berbeda, penelitian ini dilakukan di KPRI di Lingkungan Instansi Vertikal Kota Pekanbaru
Dahlia, E. (2018)	Pengaruh Kinerja Pengurus Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) "Kokardan" Kabupaten Majalengka	Kinerja Pengurus (X), Kepuasan Anggota (Y)	Uji Normalitas, Uji Koefisien Korelasi, Uji Regresi, Uji Koefisien Determinasi	Sama-sama menganalisa kinerja pengurus	Tempat penelitian berbeda, penelitian ini dilakukan di KPRI "Kokardan" Kabupaten Majalengka
Arini, R. dan Setiaji, K. (2020)	Pengaruh Motivasi Anggota, Pengetahuan Perkoperasian, Kinerja Pengurus, Kualitas Layanan Terhadap Perilaku Berkoperasi	Motivasi Anggota (X1), Pengetahuan Perperasian (X2), Kinerja Pengurus (X3), Kualitas Layanan (X4) dan Perilaku Berkoperasi (Y)	Uji Asumsi Klasik, Uji T, Uji F, Uji koefisien determinasi	Sama-sama menganalisa pengetahuan perkoperasian dan kinerja pengurus	Tempat penelitian berbeda, penelitian ini dilakukan di Kopma UNNES
Robayah, Y. (2020)	Pengaruh Pelayanan Pengurus Koperasi Dan Motivasi berkoperasi Terhadap Partisipasi Anggota Kopkar PT. Fukoku Tokai Rubber Indonesia Dalam Sudut Pandang Ekonomi Syariah	Pelayanan Pengurus (X1), Motivasi Berkoperasi (X2), Partisipasi Anggota (Y)	Uji multikolin eritas, Uji normalitas, Uji heterosked asitas	Sama-sama menganalisa motivasi berkoperasi dan partisipasi anggota	Tempat penelitian berbeda, penelitian ini dilakukan di Kopkar PT. Fukoku Tokai Rubber Indonesia

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis Data	Persamaan	Perbedaan
Anggoro, I.D. (2017)	Pengaruh Partisipasi Anggota, Kepemimpinan Pengurus, Dan Prinsip Pemberian Kredit Terhadap Keberhasilan Usaha Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Rasa Kecamatan Doro Kabupaten Pekalongan	Partisipasi Anggota (X1), Kepemimpinan Pengurus (X2), Prinsip Pemberian Kredit (X3), Keberhasilan Usaha Koperasi (Y)	uji normalitas, uji linearitas, uji multikolin earitas, dan uji heterosked astisitas	Sama-sama menganalisa partisipasi anggota	Tempat penelitian berbeda, penelitian ini dilakukan di KPRI Rasa Kecamatan Doro Kabupaten Pekalongan
Rebifa, T.J. (2020)	Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian Dan Motivasi Berkoperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Mahasiswa Uny	Pengetahuan Perkoperasian (X1), Motivasi Berkoperasi (X2), Partisipasi Anggota (Y)	Uji F	Sama-sama menganalisa tentang Pengetahuan perkoperasian, motivasi berkoperasi, dan partisipasi anggota	Tempat penelitian berbeda, penelitian dilakukan di Koperasi Mahasiswa UNY
Suwangsih, et.al (2022)	<i>Joint Responsibility System As The Key Success Of Women's Cooperative Setia Bhakti Indonesian East Java Woman</i>	<i>Joint Responsibility (X)</i> <i>Key Success (Y)</i>	uji kredibilitas , uji transferabilitas, uji dependabilitas, dan uji konfirmabilitas	Sama-sama menganalisa keberhasilan koperasi	Tempat penelitian berbeda, penelitian ini dilakukan di Koperasi SBW
Kurniawan, et.al. (2021)	<i>The Role of Leadership and Competence in Improving Work Motivation and Performance of Cooperative Employees</i>	<i>Leadership (X1),</i> <i>Competence in Improving (X2),</i> <i>Work Motivation (Y1),</i> <i>Performance of Cooperative Employees (Y2)</i>	uji validitas dan uji reliabilitas	Sama-sama menganalisa motivasi dan kinerja	Tempat penelitian berbeda, penelitian ini dilakukan di PKP-RI Jember Regency

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Cooperative Succes (Keberhasilan Koperasi)

2.2.1.1 Pengertian Cooperative Succes

Cooperative Succes atau (Keberhasilan koperasi)

merupakan prestasi dalam melaksanakan kegiatan berbisnis

dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya dan masyarakat pada umumnya. Keberhasilan pengelolaan koperasi tersebut dapat dicapai karena dilaksanakan dengan manajemen yang baik. Menurut Hanel dalam Hidayat, R. (2019)

2.2.1.2 Indikator Cooperative Succes

Menurut Hanel dalam Hidayat, R. (2019). Bahwa untuk mengukur koperasi ada tiga indikator jenis efisiensi yang dapat dijadikan ukuran keberhasilan, yaitu sebagai berikut:

1. Efisiensi pengelolaan usaha adalah sejauh mana koperasi dikelola secara efisien dalam rangka mencapai tujuan sebagai suatu badan mandiri.
2. Efisiensi pembangunan adalah penilaian atas dampak dampak secara langsung atau tidak langsung yang timbul oleh koperasi sebagai kontribusi koperasi terhadap pencapaian tujuan pembangunan.
3. Efisiensi yang berorientasi pada kepentingan para anggota adalah suatu tingkat dimana melalui berbagai kegiatan pelayanan yang bersifat menunjang kegiatan usaha koperasi, kepentingan anggota dan tujuan bersama para anggotanya.

2.2.2 Member Participation (Partisipasi Anggota)

2.2.2.1 Pengertian Member Participation

Menurut Hendar dan Kusnadi dalam Dwi, S. dan Fitri, P. (2017). *Participation* (partisipasi) adalah suatu aktivitas untuk membangkitkan perasaan diikutsertakan dalam kegiatan organisasi dan ikut sertanya bahwa dalam kegiatan organisasi sehingga keterlibatan mental dan emosional dari anggota koperasi dalam memberikan inisiatif terhadap kegiatan yang dilakukan koperasi dalam rangka mencapai tujuan koperasi.

2.2.2.2 Indikator Member Participation

Menurut (Hendar dan Kusnandi dalam Dwi, S. dan Fitri, P. (2017) bahwa indikator *Member Participation* yaitu:

1. Keikutsertaan dalam perencanaan koperasi.
2. Keikutsertaan dalam organisasi
3. Keikutsertaan dalam permodalan koperasi
4. Keikutsertaan dalam usaha koperasi
5. Keikutsertaan dalam pengawasan koperasi.

2.2.3 Service Quality (Kualitas Pelayanan)

2.2.3.1 Pengertian Service Quality

Menurut Gronroos dalam Supeno, W. (2018:54) *Service Quality* (Kualitas Pelayanan) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat

diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang yang dimaksudkan untuk memecahkan suatu permasalahan yang dialami konsumen/pelanggan.

2.2.3.2 Indikator *Service Quality*

Menurut Kotler dalam Rianti, et. al. (2017), bahwa terdapat lima dimensi *Service Quality* yaitu sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik) yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* (Keandalan), adalah kemampuan untuk melakukan performa pelayanan yang telah dijanjikan secara konsisten dan akurat.
3. *Responsiveness* (Kesigapan), adalah keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan tindakan yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan) dan kepastian yaitu, pengetahuan, kesopan - santunan, dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan perusahaan (organisasi). Dimana jaminan

ini terdiri dari beberapa komponen antara lain: komunikasi, keamanan kompetensi, dan sopan santun.

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan (organisasi) diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.2.4 Work Performance (Kinerja Pengurus)

2.2.4.1 Pengertian Work Performance (Kinerja Pengurus)

Menurut Kaswan, (2017:278) *Work Performance* (kinerja pengurus) mencerminkan perilaku di tempat kerja sebagai penerapan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan, yang memberikan kontribusi atau nilai terhadap tujuan organisasi.

2.2.4.2 Indikator Work Performance

1. Kuantitas merupakan banyaknya pekerjaan yang dapat dilakukan oleh seseorang dalam waktu satu hari kerja.
2. Kualitas adalah ketaatan karyawan sesuai prosedur, disiplin, dan dedikasinya terhadap organisasi.
3. Keandalan karyawan merupakan kemampuan karyawan dalam melakukan pekerjaan yang mencakup konsistensi

kinerja serta keandalan dalam pelayanan, akurat, benar, dan tepat.

4. Kehadiran adalah keyakinan karyawan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja yang sudah ditetapkan.

2.2.5 Cooperative Motivation (Motivasi Berkoperasi)

2.2.5.1 Pengertian Cooperative Motivation (Motivasi Berkoperasi)

Berdasarkan pengertian Menurut Sutrisno dalam Harini, S. dan Septiansyah, A. (2019) menyatakan bahwa *Motivation* adalah sesuatu yang bisa mendorong seseorang untuk melaksanakan suatu kegiatan tertentu, oleh sebab itu motivasi sangat sering diterjemahkan sebagai faktor yang mendorong seseorang untuk berperilaku. Sedangkan yang dimaksud dengan motivasi berkoperasi dalam penelitian ini adalah kekuatan, baik dari dalam maupun dari luar yang mendorong seseorang untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya, dorongan tersebut terdapat dalam diri seseorang untuk berusaha mengadakan perubahan tingkah laku yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhannya.

2.2.5.2 Indikator Cooperative Motivation

Menurut Sutrisno dalam Harini, S. dan Septiansyah, A. (2019) Indikator- indikator yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Usaha yang positif dari anggota koperasi dalam kegiatan berkoperasi.

2. Kemauan yang kuat untuk turut serta dalam kegiatan koperasi.
3. Arah dan tujuan yang tentunya ingin diwujudkan dalam mengikuti kegiatan koperasi.

2.2.6 Cooperative Knowledge (Pengetahuan Perkoperasian)

2.2.6.1 Pengertian Cooperative Knowledge

Cooperative Knowledge adalah segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan kehidupan perkoperasian yang sesuai dengan UU perkoperasian. Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) adalah koperasi fungsional yang merupakan suatu wadah dibidang konsumsi yang anggotanya dilingkungan tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan anggotanya. Chainago dalam Hidayat, R. (2019). Dalam UU No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian pasal 43 ayat 1 menyatakan bahwa “usaha koperasi adalah usaha yang berkaitan dengan kepentingan untuk meningkatkan usaha dan kesejahteraan anggota”. Berhasil tidaknya pengelolaan koperasi tergantung dari berbagai faktor.

2.2.6.2 Indikator Cooperative Knowledge

Berdasarkan teori (Budiningsih dalam Aji, et. al. (2019). Pengetahuan sebagai konstruksi kognitif seseorang terhadap obyek, pengalaman maupun lingkungannya. Sebagai indikatornya sebagai berikut:

1. Pemahaman tentang koperasi adalah bagaimana pengurus/anggota paham tentang perkoperasian.
2. Pemahaman tentang manfaat koperasi adalah bagaimana pengurus/anggota paham tentang manfaat dari koperasi.
3. Pemahaman tentang Hak dan kewajiban koperasi adalah pengurus/anggota paham akan hak dan kewajiban koperasi
4. Pemahaman tentang Prinsip koperasi adalah pengurus/anggota paham akan prinsip-prinsip dalam koperasi

2.2.7 Hubungan Antar Variabel

Hubungan antara variabel *Service Quality*, *Work Performance*, *Cooperative Motivation*, *Cooperative Knowledge*, terhadap *Cooperative Succes* dimediasi *Member Participation* yaitu :

Service Quality adalah setiap tindakan atau kegiatan yang yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dan pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi.

Work Performance adalah suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu perusahaan atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Cooperative Motivation adalah kekuatan, baik dari dalam maupun dari luar yang mendorong seseorang untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya, dorongan tersebut terdapat dalam diri seseorang untuk berusaha mengadakan perubahan tingkah laku yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhannya.

Cooperative Knowledge adalah segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan kehidupan perkoperasian yang sesuai dengan UU perkoperasian.

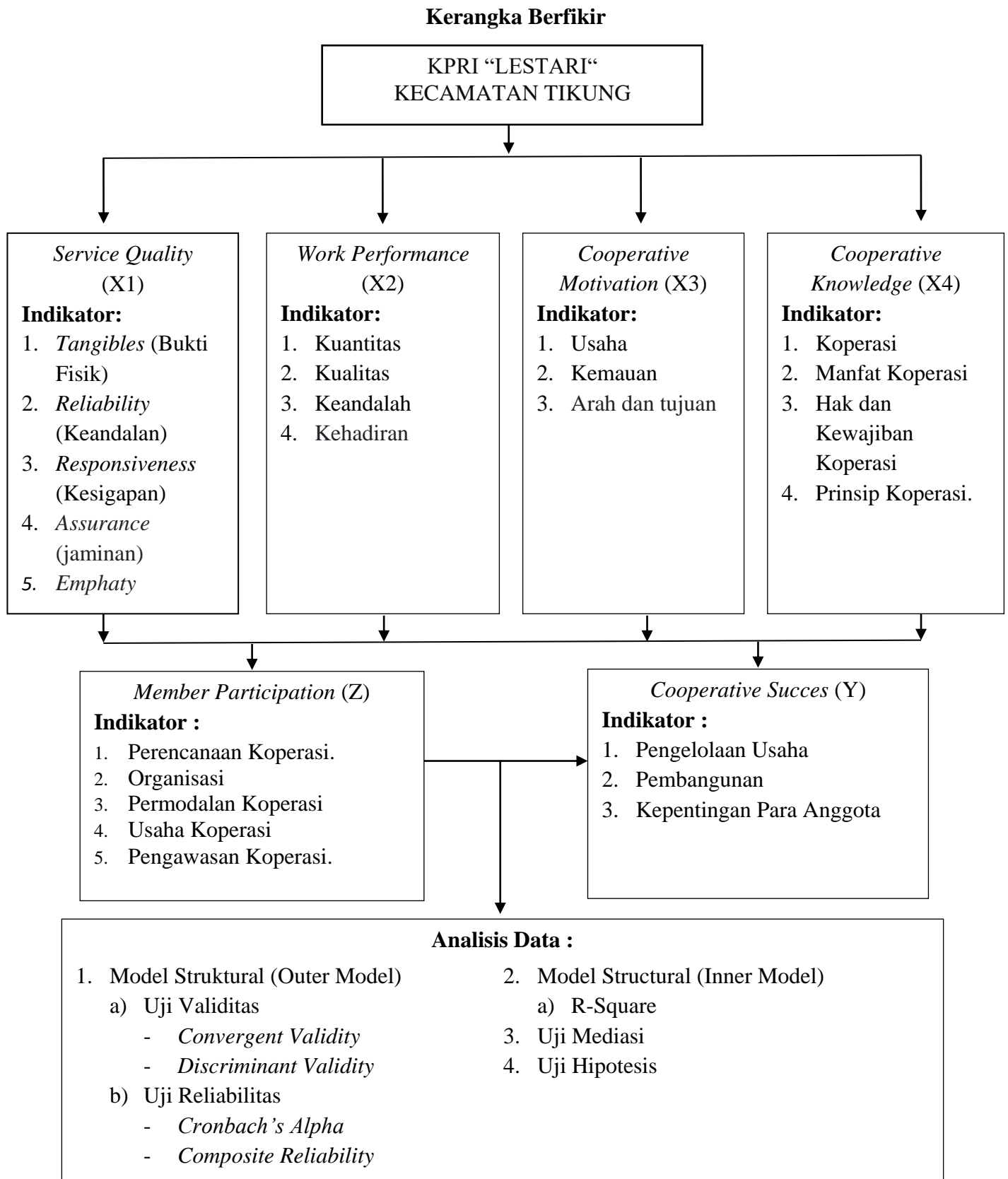
Jika *Service Quality*, *Work Performance*, *Cooperative Motivation*, dan *Cooperative Knowledge* telah dilakukan oleh Pengurus Koperasi Pegawai Republik Indonesia “Lestari” Kecamatan Tikung maka hal tersebut akan mempengaruhi Keberhasilan Koperasi (*Cooperative Succes*) dengan perantara Partisipasi Anggota (*Member Participation*)

Member Paticipation akan meningkat jika koperasi telah mencapai Keberhasilan Koperasi (*Cooperative Succes*). Jika *Cooperative Succes* telah tercapai maka *Member Participation* akan meningkat sehingga otomatis menumbuhkan semangat anggota untuk berpartisipasi.

2.3 Kerangka Berfikir

Menurut Polancik dalam Sakdiyah, et. al. (2019) kerangka berfikir diartikan sebagai diagram yang berperan sebagai alur logika sistematika tema yang akan ditulis.

Berdasarkan teori yang sudah dipaparkan diatas maka dapat kita simpulkan dan kita gambarkan mengenai kerangka berpikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

Pada kerangka berfikir diatas penelitian menggunakan variabel bebas yaitu *Service Quality* (X1), *Work Performance* (X2), *Cooperative Motivation* (X3), dan *Cooperative Knowledge* (X4). Sedangkan Variabel terikat dari penelitian ini adalah *Cooperative Succes* (Y). Dan yang terkahir yaitu variabel perantara dari penelitian ini adalah *Member Participation* (Z). Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan analisis data yaitu Model Struktural (*Outer Model*), Uji Validitas (*Convergent Validity* dan *Discriminant Validity*), Uji Reliabilitas (*Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*), Model Struktural (*Inner Model*), R-Square, Uji Mediasi dan Uji Hipotesis.

2.4 Hipotesis

Menurut Sakdiyah, et. al. (2019) menjelaskan bahwasannya hipotesis adalah suatu pendapat atau kesimpulan yang bersifat sementara. Selain itu, hipotesis juga merupakan suatu kemungkinan jawaban dari masalah yang diajukan.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat ditarik suatu hipotesis sebagai berikut :

H1 : Diduga *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Cooperative Succes* dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) – *Partial Least Square* (PLS)

H2 : Diduga *Work Performance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Cooperative Succes* dimediasi *Member Participation* KPRI

“LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) – *Partial Least Square* (PLS)

H3 : Diduga *Cooperative Motivation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Cooperative Succes* dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) – *Partial Least Square* (PLS)

H4 : Diduga *Cooperative Knowledge* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Cooperative Succes* dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) – *Partial Least Square* (PLS)

H5 : Diduga *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) – *Partial Least Square* (PLS)

H6 : Diduga *Work Performance* berpengaruh positif dan signifikan dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) – *Partial Least Square* (PLS)

H7 : Diduga *Cooperative Motivation* berpengaruh positif dan signifikan dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) – *Partial Least Square* (PLS)

H8 : Diduga *Cooperative Knowledge* berpengaruh positif dan signifikan dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan

Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) –
Partial Least Square (PLS)

H9 : Diduga Cooperative Succes berpengaruh positif dan signifikan dimediasi *Member Participation* KPRI “LESTARI” Kecamatan Tikung dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) –
Partial Least Square (PLS)