

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

KOPMA sebagai organisasi yang berbasis pendidikan/pengkaderan dengan usaha yang dikelola oleh mahasiswa dan beranggotakan mahasiswa mempunyai peran untuk menciptakan kampus bernuansa kewirausahaan dan mencetak kader yang berjiwa *enterpreneur*. Dengan demikian KOPMA diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi pembangunan perekonomian bangsa. KOPMA sebagai organisasi kampus mempunyai dua fungsi strategis, yaitu fungsi pendidikan (*education*) yang senantiasa memberikan pendidikan perkoperasian bagi anggotanya dan fungsi bisnis (*bussines*) yang senantiasa memberikan pelayanan optimal untuk memenuhi kebutuhan anggota.

Mahasiswa memegang peranan sebagai penggerak dan pemberi contoh di dalam mengembangkan koperasi, untuk itu mahasiswa yang bersangkutan perlu memperoleh pengalaman yang nyata dalam kehidupan berkoperasi, maka untuk memperkuat jajaran pembinaannya, pada tanggal 11 Juni 1981 menteri koperasi membentuk Koperasi Pemuda Indonesia (KOPINDO) sebagai koperasi sekunder tingkat nasional di kalangan generasi muda. Anggota KOPINDO terdiri dari primer-primer koperasi yang meliputi Koperasi Mahasiswa (KOPMA), Koperasi Pemuda (KOPEDA), Koperasi Pondok Pesantren (KOPONTREN), Koperasi

Pramuka (KOPRAM), dan Koperasi Siswa (KOPSIS) yang berjumlah 186 anggota tersebar di seluruh Indonesia.<sup>1</sup>

Salah satu koperasi mahasiswa yang ada di DKI Jakarta, yaitu KOPMA UNJ. KOPMA UNJ pernah mengalami kegagalan dikarenakan belum adanya pengakuan secara yuridis serta kurangnya sumberdaya pengurus, sehingga manajemen koperasi tidak dapat dilaksanakan dengan baik. Melalui hasil rapat pembentukan yang dilaksanakan pada tanggal 25 Mei 1991 dibuatlah AD/ART yang digunakan sebagai landasan operasional KOPMA UNJ. Kemudian pada tanggal 15 November 1991 para pendiri mendaftarkan KOPMA UNJ untuk mendapatkan legalitas yang sah dari Departemen Koperasi berdasarkan UU Perkoperasian No.12 tahun 1967. Pada tanggal 21 April 1992, KOPMA UNJ berhasil mendapatkan nomor badan hukum, yaitu dengan nomor 2887/B.H/1. Sejalan dengan perkembangan perkoperasian, maka AD/ART KOPMA UNJ disesuaikan dengan UU No. 25 tahun 1992 dan pada tanggal 8 Desember 1997 KOPMA UNJ mendapatkan Nomor Badan Hukum yang baru, yaitu No.05/B.H/PAD/KWK.9/1/1997.

KOPMA UNJ memiliki beberapa divisi usaha, yaitu 1) Divisi Rental komputer, yaitu salah satu divisi usaha di KOPMA UNJ yang berada di gedung G lantai 1 kampus A UNJ. Rental KOPMA UNJ memiliki usaha, antara lain: jasa print, penjualan CD, rental komputer, dan burning. 2) Divisi toko, salah satu divisi usaha KOPMA yang bergerak dalam bidang penyediaan barang-barang yang

---

<sup>1</sup> <http://www.Kopindo.co.id>. (Diakses tanggal 2 Februari 2016).

dibutuhkan oleh mahasiswa UNJ pada umumnya dan Unit Kegiatan Mahasiswa yang ada di gedung G pada khususnya. Divisi ini juga memberikan manfaat bagi mahasiswa, yaitu sebagai media berwirausaha. 3) Lembaga Pendidikan dan Keterampilan (LPK), divisi ini merupakan lembaga yang menawarkan jasa les privat yang notabene para pelanggannya adalah para siswa dari jenjang SD sampai dengan SMA. 4) Fotokopi, divisi fotokopi terletak di gedung A dekat dengan gedung rektorat yang diberi nama *Bookcafe Fotocopy KOPMA UNJ*. 5) *Cafeteria*, yaitu usaha KOPMA yang menyediakan berbagai jenis makanan berat dan ringan serta minuman. Divisi ini berada di *bookcafe fotocopy KOPMA UNJ*. 6) Toko buku, Divisi ini dikenal dengan sebutan TOBU. Divisi TOBU merupakan satu-satunya tempat penyewaan buku di UNJ. Selain menyediakan jasa penyewaan buku, TOBU juga menjual berbagai jenis buku dan alat tulis. Mahasiswa dapat menginvestasikan bukunya di sini yang nantinya akan memperoleh balas jasa dari koperasi di akhir kepengurusan.

Variasi usaha KOPMA UNJ telah mengalami perubahan-perubahan seiring dengan perkembangan usahanya, baik dari segi jenis, penamaan, maupun tempat usaha. Saat ini ada beberapa divisi usaha yang sudah tidak dijalankan, yaitu Cafeteria dan TOBU. Hal ini dikarenakan divisi tersebut dirasa kurang dibutuhkan lagi oleh para anggota, sehingga produk/jasa yang ditawarkan menjadi kurang diminati. Sementara KOPMA UNJ merupakan koperasi konsumsi yang menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh para mahasiswa pada umumnya dan anggota pada khususnya, sehingga barang/jasa yang disediakan oleh KOPMA UNJ harus benar-benar sesuatu yang dibutuhkan oleh para

konsumennya supaya barang /jasa tersebut dapat termanfaatkan dengan baik dan tepat sasaran. Saat ini hanya terdapat empat divisi usaha yang dijalankan oleh KOPMA UNJ, yaitu Toko G, Rental Komputer, LPK, dan *handicraft*.

Divisi rental komputer dan fotokopi yang dahulu terpisah kini digabung menjadi satu, yaitu hanya menjadi divisi rental komputer dan terletak di gedung P kampus A UNJ. Keuntungan bagi anggota KOPMA yang menggunakan jasa ini adalah mendapatkan potongan harga, sehingga biaya yang dikeluarkan lebih murah dibandingkan dengan harga yang dibayarkan oleh non-anggota. Divisi Toko KOPMA UNJ tetap pada tempat yang dahulu, yaitu gedung G kampus A UNJ. Dalam usahanya untuk memperoleh pendapatan yang lebih besar, divisi ini melakukan kerjasama dengan Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) yang ada di UNJ salah satunya yaitu dengan menjadi *supplier* minuman di tempat-tempat usaha yang dibuat oleh UKM tersebut. Kemudian pada tahun ini divisi toko KOPMA UNJ berusaha untuk menarik minat anggotanya dalam melakukan transaksi dengan mencatat pembelian mereka sebagai bentuk partisipasi yang nantinya akan berpengaruh terhadap jumlah SHU yang akan diterima oleh masing-masing anggota. Artinya semakin sering anggota melakukan transaksi di KOPMA, maka semakin banyak pula SHU yang akan didapatkan oleh anggota tersebut. Pada tahun 2013 KOPMA UNJ juga memiliki divisi usaha baru, yaitu *handicraft*. Divisi ini bergerak dalam bidang kreativitas penyediaan barang-barang yang dibutuhkan mahasiswa.

Perkembangan KOPMA UNJ ditentukan oleh berhasil atau tidaknya usaha-usaha tersebut dijalankan. Berikut ini merupakan data omzet penjualan dari usaha-usaha yang dijalankan KOPMA UNJ selama empat tahun terakhir.

**Tabel 1.1**

**Daftar Perkembangan Omzet Usaha KOPMA UNJ**

Tahun	Toko G	Δ	Δ%	Rental Komputer	Δ	Δ%	LPK	Δ	Δ%	Handicraft	Δ	Δ%
2012	Rp18.746.795	-	-	Rp4.288.000	-	-	Rp15.078.000	-	-	-	-	-
2013	Rp38.515.260	Rp19.768.465	105,44%	Rp10.827.000	Rp6.539.000	152,49%	Rp25.789.000	Rp10.711.000	71,04%	Rp4.658.300	-	-
2014	Rp39.778.200	Rp1.262.940	3,28%	Rp34.220.300	Rp23.393.300	216,06%	Rp46.400.000	Rp20.611.000	79,92%	Rp3.312.000	(Rp1.346.300)	-28,90%
2015	Rp142.548.800	Rp102.770.600	258,35%	Rp96.379.900	Rp62.159.600	181,64%	Rp7.698.750	(Rp38.701.250)	-83,41%	Rp7.237.500	Rp3.925.500	118,52%

Sumber: Database Laporan Keuangan KOPMA UNJ, Data diolah tahun 2016

Tabel di atas menjelaskan perkembangan koperasi mahasiswa selama 4 tahun terakhir dengan 4 jenis usaha yang dijalankan. Omzet yang diperoleh toko G pada tahun 2013 mengalami peningkatan lebih dari 100% dari tahun sebelumnya, yaitu meningkat sebesar Rp 19.768.465. pada tahun 2014 omzet toko G kembali mengalami peningkatan namun persentasenya tidak sebesar dari tahun sebelumnya, yaitu hanya meningkat sebanyak 3,28% atau Rp 1.262.940. Sedangkan pada tahun 2015 pendapatan toko G mengalami peningkatan yang sangat drastis, yaitu sebesar 258,35% atau apabila dirupiahkan menjadi Rp 102.770.600,-.

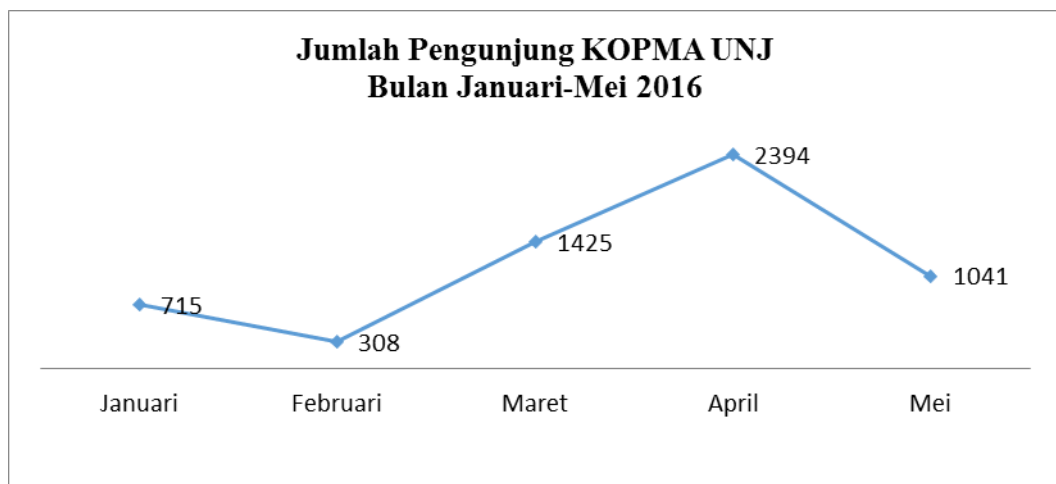
Perkembangan usaha rental komputer selama periode 2012 hingga 2015 selalu mengalami peningkatan. Jika dilihat dari tabel di atas, omzet yang diperoleh dari divisi rental komputer pada tahun 2012 merupakan pendapatan terendah KOPMA

UNJ dibandingkan dengan divisi usaha yang lain. Hal ini dikarenakan pada tahun 2012 KOPMA UNJ mengalami kesulitan mendapatkan lokasi untuk usaha rental komputer. Ini terjadi dikarenakan rental komputer yang sebelumnya mengalami pembebasan lahan. Pada tahun 2013 omzet dari usaha rental meningkat sebesar 152,49% bila dibandingkan dengan tahun 2012. Sedangkan pada tahun 2014 omzet rental komputer kembali mengalami peningkatan sebesar 216,06%. Pada tahun 2015 omzet usaha rental komputer meningkat, namun peningkatannya tidak sebesar pada tahun 2014, yaitu sebesar 181,64%.

Usaha yang bergerak dalam bidang penyediaan jasa les privat atau dikenal dengan divisi usaha LPK mengalami peningkatan omzet usaha pada tahun 2013, yaitu sebesar 71,04% bila dibandingkan dengan tahun 2012. Kemudian pada tahun 2014 omzet usaha LPK mengalami peningkatan yang persentasenya tidak jauh berbeda dari tahun 2013, yaitu meningkat sebesar 79,92%. Namun pada tahun 2015, omzet usaha pada divisi ini mengalami penurunan, yaitu sebesar 83,41%.

KOPMA UNJ baru memiliki usaha handicraft pada tahun 2013. Di tahun pertamanya, handicraft mampu memperoleh omzet usaha sebesar Rp 4.658.300. Di tahun berikutnya, yaitu pada tahun 2014 usaha handicraft mengalami penurunan omzet usaha sebesar 28,9%. Sedangkan pada tahun 2015, omzet usaha handicraft mengalami peningkatan yang sangat tajam, yaitu meningkat sebesar 118,52%.

Berdasarkan uraian di atas mengenai perkembangan omzet usaha yang dimiliki KOPMA UNJ dapat diketahui bahwa tidak semua usaha yang dijalankan mengalami peningkatan omzet secara stabil. Ada beberapa usaha KOPMA UNJ yang mengalami perkembangan secara fluktuatif. Salah satu hal yang menjadi penyebabnya adalah banyaknya jumlah anggota yang bersedia berkunjung untuk melakukan pembelian atau menggunakan jasa yang ditawarkan oleh koperasi mahasiswa tersebut. Data mengenai jumlah pengunjung KOPMA UNJ dapat dilihat dari grafik di bawah ini:



**Gambar I.1**

**Grafik Data Jumlah Pengunjung KOPMA**

(Sumber: Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta)

Data jumlah pengunjung di atas memperlihatkan bahwa pengunjung KOPMA UNJ mengalami penurunan pada bulan Februari sebesar 56,92%. Penurunan tersebut dikarenakan KOPMA UNJ beroperasi di saat bertepatan dengan waktu liburan perkuliahan semester ganjil sehingga kurang efektif untuk melakukan kegiatan usaha. Kemudian jumlah pengunjung KOPMA UNJ pada bulan Februari sampai dengan bulan April terus mengalami peningkatan dan pada

bulan Mei kembali mengalami penurunan sebanyak 56,52%. Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah pengunjung KOPMA UNJ mengalami fluktuasi pada setiap bulannya. Oleh karena itu koperasi mahasiswa perlu memperhatikan perkembangan jumlah pengunjung yang datang karena data tersebut mengindikasikan adanya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh anggota. Anggota yang memperoleh pengalaman yang memenuhi harapannya akan memiliki kesediaan berkunjung kembali untuk melakukan pembelian ulang di waktu yang akan datang atau terciptanya *word of mouth*.

Jumlah anggota Koperasi Mahasiswa UNJ mengalami perubahan secara fluktuatif. Mengenai jumlah anggota KOPMA UNJ dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

**Tabel I.2**  
**Jumlah Anggota Baru KOPMA UNJ Tahun 2007-2015**

Tahun	FE	FT	FMIPA	FBS	FIS	FIP	FIK	Jumlah Anggota	$\Delta$	$\Delta\%$
2007	13	12	9	7	5	5	0	51	-	-
2008	25	4	9	1	1	5	0	45	-6	-11,76%
2009	17	5	0	7	0	2	1	32	-13	-28,89%
2010	22	2	3	13	13	3	0	56	24	75%
2011	19	24	6	18	20	1	1	89	33	58,93%
2012	42	21	10	12	20	14	1	120	31	34,83%
2013	45	19	3	1	5	4	0	77	-43	-35,88%
2014	22	4	5	11	13	3	0	58	-19	-24,67%
2015	38	17	5	5	15	4	0	84	26	44,83%

Sumber: Buku Laporan Pertanggungjawaban Pengurus KOPMA UNJ Tahun 2012-2016

Berdasarkan tabel I.2 di atas, perkembangan jumlah anggota Koperasi Mahasiswa UNJ mengalami fluktuasi pada setiap tahunnya. Pada tahun 2008 jumlah anggota baru KOPMA UNJ berkurang sebanyak 6 orang atau berkurang



sekitar 11,76% bila dibandingkan dengan tahun 2007. Kemudian pada tahun 2009 jumlah anggota baru berkurang lebih banyak daripada tahun sebelumnya, yaitu sebesar 28,89%. Namun, pada tahun 2010 KOPMA UNJ berhasil meningkatkan jumlah anggota baru sebanyak 75%. Pada tahun 2011 jumlah anggota terus mengalami peningkatan sebanyak 58,93%. Pada tahun 2012 jumlah anggota baru KOPMA UNJ masih meningkat meskipun presentase peningkatannya tidak sebesar tahun sebelumnya, yaitu 34,83%. Hingga pada akhirnya pada tahun 2013 jumlah anggota baru KOPMA UNJ mengalami penurunan sebanyak 35,88%. Pada tahun 2014 penambahan jumlah anggota baru menurun kembali sebanyak 19 orang atau sekitar 24,67% dan pada tahun 2015 jumlah anggota mengalami kenaikan sebesar 44,83%. Kenaikan jumlah anggota tersebut tidak terlalu besar, yaitu hanya bertambah 26 anggota baru. Hal ini diduga karena adanya kepuasan anggota yang cenderung turun. Anggota yang memperoleh pengalaman yang memenuhi harapannya dan mereka merasa puas atas pelayanan yang diterima akan berdampak positif bagi koperasi.

Anggota KOPMA UNJ adalah pemilik koperasi sekaligus sebagai pengguna jasa koperasi. Sebagai seorang pemilik, anggota KOPMA UNJ memiliki kewajiban untuk berpartisipasi dalam penyertaan modal koperasi dengan membayar simpanan, melakukan pengawasan dan pemegang kekuasaan tertinggi dalam Rapat Anggota. Anggota KOPMA UNJ berkewajiban membayar simpanan pokok sebesar Rp.20.000-, ketika pertama kali mendaftarkan diri sebagai anggota. Kemudian agar anggota tetap terdaftar sebagai anggota aktif, mereka berkewajiban membayar simpanan wajib secara rutin pada setiap bulan maret,

mei, dan september dengan biaya perbulan sebesar Rp.30.000,-. Apabila anggota tidak membayarkan simpanan wajibnya selama tiga kali berturut-turut, maka anggota tersebut akan dinyatakan sebagai anggota tidak aktif. Sedangkan sebagai pengguna jasa atau pelanggan, anggota KOPMA wajib untuk memanfaatkan fasilitas, layanan, dan jasa yang disediakan oleh KOPMA UNJ. Inilah yang menjadikan anggota sebagai hal terpenting dalam organisasi koperasi. Akan tetapi tidak semua anggota dapat menjalankan perannya untuk berpartisipasi secara aktif sebagai seorang pemilik maupun sebagai seorang pelanggan. Di dalam laporan pertanggungjawaban pengurus KOPMA UNJ tahun 2015 memperlihatkan data anggota aktif hanya sebanyak 68 orang, sementara total keseluruhan anggota pada tahun itu adalah 416 orang. Presentase anggota aktif hanya sebesar 16,34% dari jumlah anggota secara keseluruhan. Kepuasan anggota menjadi salah satu penentu terhadap perkembangan usaha maupun banyaknya anggota pada suatu koperasi karena anggota sebagai pelaku serta pemilik koperasi yang memiliki andil sangat besar dalam menggunakan jasa koperasi. Koperasi harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh anggota yang lebih banyak dan memiliki kemampuan untuk mempertahankan anggotanya. Anggota akan menilai pengalaman pembeliannya sebagai pengalaman yang memuaskan atau kurang memuaskan.

Faktor yang sangat penting dalam kepuasan anggota adalah kualitas pelayanan. Kualitas layanan menjadi standar kepuasan anggota sekaligus sebagai kunci keberhasilan koperasi dalam mempertahankan anggotanya. Keluhan yang dialami oleh anggota menjadi tantangan bagi koperasi untuk mempertahankan

volume usahanya dan juga meningkatkan kepuasan anggotanya karena pelayanan kepada anggota di dalam koperasi merupakan hal yang sangat diutamakan. Aspek yang diukur dalam kualitas pelayanan akan suatu jasa adalah puas atau tidak puasnya pengguna ketika menggunakan jasa tersebut sehingga dari aspek tersebut dapat terlihat apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik atau belum baik. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa anggota, peneliti menemukan bahwa pelayanan yang diberikan koperasi masih kurang memuaskan anggotanya, seperti proses pelayanan terlalu lama, fasilitas masih kurang memadai, dan barang/jasa yang ditawarkan kurang lengkap.

Kepuasan anggota juga dapat dilihat dari sisi citra koperasi. Para anggota mungkin mempunyai tanggapan yang berbeda-beda terhadap citra koperasi. Citra koperasi adalah persepsi anggota akan keyakinannya terhadap koperasi atau produk dan jasa yang ditawarkan. Citra dihasilkan dari pengamatan dan pengalaman. Pengalaman pembelian yang kurang menyenangkan seringkali berdampak negatif terhadap citra koperasi. Apabila citra KOPMA UNJ di mata anggota baik, maka akan muncul perasaan puas sehingga anggota mau mengulangi pembelian dan menggunakan jasa koperasi. Namun apabila citra KOPMA UNJ di mata anggota buruk, maka anggota tidak akan merasa puas dan tidak tertarik lagi untuk menggunakan jasa koperasi. Berdasarkan wawancara kepada beberapa anggota KOPMA UNJ peneliti menemukan beberapa masalah yang berpotensi menimbulkan citra yang kurang baik, seperti lamanya pemberian respon kepada anggota baru yang mendaftar dan sikap karyawan toko yang kurang ramah. .

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota selain kualitas pelayanan dan citra koperasi adalah kepercayaan anggota. Koperasi dapat meningkatkan kepercayaan anggota agar kepuasan anggota sesuai harapan koperasi. Kepercayaan yang dimaksud disini adalah keyakinan suatu pihak mengenai maksud dan perilaku pihak yang lainnya. Dengan demikian kepercayaan anggota merupakan harapan anggota bahwa koperasi dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya. Kepercayaan timbul ketika anggota merasa janji-janji dan harapan terpenuhi pada *service quality*, dan kepercayaan telah dipertimbangkan sebagai katalis dalam berbagai transaksi antara penjual dan pembeli agar kepuasan konsumen terwujud sesuai harapan.

Pemilihan lokasi dinilai sangat penting untuk kelangsungan hidup sebuah usaha yang ada pada saat ini. Lokasi juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota. Lokasi yang strategis memudahkan seorang anggota untuk menjangkau tempat usaha tersebut. Dengan mudahnya seorang anggota dalam menjangkau akses menuju lokasi yang diinginkan akan mempengaruhi juga daya belinya yang kemudian akan mempengaruhi kepuasan anggota dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

Fasilitas koperasi tentunya juga dapat mempengaruhi kepuasan anggota. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh koperasi untuk dipakai serta dinikmati oleh anggota yang bertujuan untuk memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas berupa peralatan fisik yang disediakan oleh koperasi untuk mendukung kenyamanan anggota. Yang termasuk fasilitas antara lain: alat, benda-benda, perlengkapan, uang, ruang tempat kerja, dan lain-lain.

Berbagai fenomena yang telah di ungkapkan oleh peneliti tentang kepuasan anggota, dan berbagai fenomena lainnya yang berkaitan dengan rendahnya kualitas pelayanan dan rendahnya citra KOPMA yang dimiliki oleh koperasi dalam menjalankan fungsinya serta penjelasan mengenai faktor lain seperti kepercayaan anggota, lokasi, dan fasilitas koperasi yang juga dapat mempengaruhi kepuasan anggota. Maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang kepuasan anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dikemukakan bahwa rendahnya kepuasan anggota disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Mahasiswa.
2. Pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Mahasiswa.
3. Pengaruh kepercayaan anggota terhadap kepuasan anggota Koperasi Mahasiswa.
4. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Mahasiswa.
5. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan anggota Koperasi Mahasiswa.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, ternyata kepuasan anggota memiliki penyebab yang cukup luas. Berhubung keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti dari segi dana, waktu dan lain sebagainya, maka

peneliti membatasi masalah pada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi mahasiswa UNJ?
2. Apakah terdapat pengaruh langsung citra koperasi terhadap kepuasan anggota koperasi mahasiswa UNJ?
3. Apakah terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap citra koperasi mahasiswa UNJ?

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini meliputi kegunaan teoretis dan praktis, dengan penjelasan sebagai berikut:

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru dan menambah referensi informasi serta khasanah ilmu tentang teori-teori kualitas pelayanan, citra, dan kepuasan anggota.

##### **2. Kegunaan Praktis**

a. Bagi Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta

Untuk para mahasiswa sebagai pengetahuan baru yang berupa temuan lapangan tentang kepuasan anggota dan dapat dijadikan rujukan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama dan memberikan informasi kepada mahasiswa mengenai kualitas pelayanan dan citra mempengaruhi kepuasan anggota

b. Bagi Koperasi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk bahan acuan, masukan, serta referensi sebagai instrumen pelaksanaan bagi koperasi mahasiswa dalam meningkatkan kepuasan para anggota koperasinya.