

PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL STAF KOPERASI DALAM MEMBERI LAYANAN KEPADA NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM CATUR PUTRA MANUNGGAL DI DENPASAR

Ni Kadek Ratna Dewi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Terbuka

E-mail: dekratna123@gmail.com

I Gusti Agung Laksmi Swaryputri

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi dan Bisnis, Universitas Dwijendra

E-mail : laksmiastawa@gmail.com

Abstrak

Komunikasi interpersonal memegang peranan penting dalam pembangunan sumber daya manusia. Dalam meningkatkan keberhasilan komunikasi maka diperlukan adanya pelaksanaan dan penerapan komunikasi interpersonal yang efektif guna menunjang kinerja didalam sebuah organisasi seperti koperasi. Maka dari itu pentingnya mengetahui bagaimanakah penerapan komunikasi interpersonal staf koperasi dalam memberi layanan kepada nasabah. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan subjek penelitian yaitu; staf bagian akuntansi, staf bagian dana dan staf bagian pinjaman. Teknik pengambilan data menggunakan teknik observasi partisipan serta, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan komunikasi interpersonal pada Staf Koperasi Simpan Pinjam Catur Putra Manunggal Denpasar, Staf Koperasi telah menerapkan lima indikator yaitu Keterbukaan (*Openness*) memberikan informasi secara terbuka, Empati (*Empathy*) menerapkan pelayanan secara humanis, Sikap Mendukung (*Supportiveness*) saling menjaga satu sama lain, Sikap Positif (*Positiveness*) tidak mencurigai sesama rekan kerja, dan Kesetaraan (*Equality*) memberi perlakuan secara adil. Penerapan komunikasi interpersonal sudah direalisasikan oleh Staf Koperasi sehingga dapat memberikan layanan yang maksimal terhadap nasabah.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, Koperasi Simpan Pinjam, Pelayanan

Abstract

Interpersonal communication plays an important role in human resource development. In improving the success of communication, it is necessary to implement and apply effective interpersonal communication to support performance in an organization such as a cooperative. Therefore, it is important to know how to apply interpersonal communication of cooperative staff in providing services to customers. Researchers use a qualitative approach with research subjects, namely; accounting staff, funds staff and loan staff. Data collection techniques use participant observation techniques as well as, interviews and documentation. Based on the results of research on the application of interpersonal communication in the Staff of the Catur Putra Manunggal Denpasar Savings and Loans Cooperative, the Cooperative Staff has implemented five indicators, namely Openness providing information openly, Empathy applying services humanistically, Supportiveness taking care of each other, Positive Attitude not suspecting fellow colleagues, and Equality (Equality) giving fair treatment. The application of interpersonal communication has been realized by the Cooperative Staff so that it can provide maximum service to customers.

Keywords: Interpersonal Communication, Savings and Loans Cooperative, Services.

1. PENDAHULUAN:

Komunikasi secara umum menurut Harrold Laswell (Seorang ilmuwan Politik Amerika Serikat) diartikan sebagai suatu proses penyampaian informasi dari Komunikator (Sumber informasi) kepada Komunikan (Penerima pesan), melalui Media tertentu yang menghasilkan *Feedback* (Respon timbal-balik) atau dalam susunan Laswell,

Who (Siapa), *Says what* (Mengatakan apa), *In what channel* (Melalui media apa), *For whom* (Kepada siapa), *With what effect* (Apa pengaruhnya). Namun, pengertian tersebut hanya menggambarkan proses komunikasi secara garis besar dan bukan esensi mendalam dari ilmu komunikasi. Walaupun demikian, tak dapat dipungkiri bahwa proses komunikasi yang sederhana sekalipun telah memberikan dampak yang besar pada kehidupan manusia

Komunikasi merupakan masalah penting karena banyaknya pelanggaran yang terjadi disebabkan oleh para pelaku tidak mengetahui bahwa mereka berada di luar jalur ketertiban. Oleh karena itu diperlukan adanya pelaksanaan dan penerapan komunikasi interpersonal yang efektif yang dapat meningkatkan semangat dan kinerja yang prima, Apabila terciptanya komunikasi yang baik, maka kinerja suatu organisasi akan meningkat, salah satu organisasi tersebut meliputi sebuah koperasi yang di dalamnya dikelola oleh staf koperasi.

Staf koperasi sebaiknya menggunakan komunikasi interpersonal yang efektif dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari konsumen setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Konsumen dalam koperasi disebut nasabah. Nasabah akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu koperasi dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabahnya. Menurut Jourdan dalam Hamid dan Budianto (2011) menjelaskan bahwa “Administrasi tidak bisa hidup tanpa komunikasi”.

Koperasi memang menempati kedudukan yang sangat terhormat dalam sistem perekonomian nasional terutama bagi gerakan koperasi, karena koperasi sebagai soko guru perekonomian nasional. Dalam hal ini koperasi mempunyai peran dan fungsi yang strategis dalam memperjuangkan kesejahteraan dan meningkatkan taraf hidup rakyat, mengingat koperasi merupakan wadah perekonomian rakyat yang dibangun, dikelola dan dimiliki oleh rakyat. Dengan peranan dan fungsi yang penting dalam perekonomian nasional, maka koperasi harus memperkuat diri agar menjadi koperasi yang berhasil dan mampu bertahan menghadapi persaingan-persaingan yang ada. Pengertian koperasi menurut UU Perkoperasian No. 25 Tahun 1992 Bab 1 Pasal 1 ayat 1 adalah: Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasar prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.

Salah satu jenis koperasi yang ada dan berkembang di masyarakat yaitu Koperasi Simpan Pinjam (KSP). Dilihat dari namanya Koperasi Simpan Pinjam (KSP) ini bergerak di bidang jasa keuangan. Dalam bidang jasa keuangan ini, koperasi berperan sebagai penerima dan penyalur dana anggotanya. Sebagai penerima, koperasi menerima simpanan wajib serta simpanan sukarela dari anggota mereka, sedangkan sebagai penyalur, koperasi meminjamkan dana kepada anggota yang membutuhkan dengan beberapa ketentuan atau syarat yang berlaku di koperasi tersebut.

Koperasi simpan pinjam merupakan pondasi perputaran ekonomi dari masyarakat kalangan menengah kebawah yang banyak dipergunakan di perkotaan dan juga di dalam

sebuah desa, salah satu contoh koperasi simpan pinjam yang ada di Denpasar yaitu Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Catur Putra Manunggal yang berdiri pada tahun 2010 silam. Koperasi ini memiliki fungsi dan peran berbeda dengan sektor swasta, bertujuan untuk mensejahterakan anggotanya melalui pelayanan yang diberikan oleh pengurus kepada anggota. Koperasi Simpan Pinjam (KSP) ini diawasi oleh Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Denpasar.

Berdasarkan Undang-Undang Perkoperasian dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT) setiap koperasi wajib memiliki staf dan anggota dengan persyaratan yang disetujui oleh Dinas Koperasi setempat yang dimana sebuah koperasi simpan pinjam wajib berisikan struktur organisasi meliputi Pengurus (ketua, sekretaris, bendahara, manager, bagian dana, bagian pinjaman, dan bagian akuntansi) serta pengawas (ketua, wakil ketua, dan anggota)

Sepanjang periode 2020-2022 Koperasi Simpan Pinjam Catur Putra Manunggal memberikan layanan yang terbaik terhadap nasabah walaupun sedang dalam krisis pandemi yang terjadi pada tahun 2020 lalu, sehingga terciptanya kualitas positif komunikasi interpersonal antara staf koperasi terhadap nasabah seperti pembayaran angsuran yang terlambat dibayar, pembuatan kartu keanggotaan bagi calon nasabah baru dan juga nasabah yang ingin menabung.

Staf bagian pinjaman berperan dalam memberikan layanan terhadap nasabah yang berada di lapangan, sedangkan bagian dana dan akuntansi bertugas untuk memenuhi kebutuhan dari staf bagian pinjaman terhadap nasabah. Adapun kepuasan pelayanan nasabah bergantung dengan bagaimana staf koperasi bagian pinjaman tersebut memberikan pelayanan. Kualitas layanan yang baik akan berdampak bagus terhadap perusahaan. Hal ini dibuktikan pada jurnal, Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, 2010. Hasil penelitian ini mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah senjata ampuh dalam keunggulan perusahaan dan kualitas pelayanan dapat menimbulkan seseorang loyal terhadap perusahaan.

Kepuasan Pelayanan”Kepuasan pelayanan” merupakan gabungan dari dua kata yaitu “Kepuasan” dan “Pelayanan”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata “Kepuasan” memiliki arti perihal (yang bersifat puas), kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Sedangkan kata “Pelayanan” berarti perihal atau cara melayani atau usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Jika digabungkan “Kepuasan pelayanan” berarti kesenangan yang timbul sebagai dampak dari kebutuhan yang telah terpenuhi dengan baik.

Dengan adanya penerapan komunikasi interpersonal yang terjadi pada staf koperasi kepada nasabah, maka proses pelayanan akan terjadi peningkatan kualitas sehingga memberikan dampak baik bagi kesejahteraan koperasi. Oleh karena itu perlu mengetahui penerapan komunikasi interpersonal yang terjadi di dalam internal koperasi sehingga sangat penting untuk diteliti agar dapat membangun kinerja yang efektif serta mendapatkan hasil yang positif bagi koperasi.

2. METODE:

Adapun rancangan penelitian yang dituliskan dalam metode ini berawal dari latar belakang masalah bagaimanakah penerapan komunikasi interpersonal yang terjadi pada staf koperasi dalam melayani nasabah. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan studi kasus. Rancangan studi kasus merupakan penelitian yang bertujuan untuk mempelajari atau mengkaji secara mendalam terhadap suatu peristiwa yang terjadi, dan tepat untuk menjawab pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” terhadap suatu penelitian. Penelitian yang dilakukan didasarkan atas kejadian atau fenomena yang terjadi pada Koperasi Simpan Pinjam Catur Putra Manunggal di Denpasar. Tujuan dari studi kasus adalah untuk memberikan gambaran secara detail tentang latar belakang, sifat-sifat khas dari kasus atau status individu, yang kemudian sifat-sifat khas akan dijadikan suatu hal yang bersifat umum. Subjek penelitian ini adalah informan yang akan memberikan informasi terkait bagaimana penerapan komunikasi interpersonal dalam koperasi. Adapun subjek penelitian ini tertuju pada tiga orang yaitu; Ni Made Nopiani selaku staf bagian akuntansi, Ni Kadek Sukmawati selaku staf bagian dana dan Linda Susanti selaku staf bagian pinjaman. Informan tersebut memiliki pengetahuan dan kapasitas untuk memberikan informasi terkait Penerapan Komunikasi Interpersonal staf koperasi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang terjadi pada KSP. Catur Putra Manunggal Denpasar. Dengan menggunakan sumber data primer yang diperoleh langsung dari sumber asli dan sumber data sekunder yang dimana data diperoleh 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.

Peneliti bisa memperoleh data yang diinginkan serta sesuai dengan permasalahan yang diangkat, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dalam metode survei yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Teknik wawancara adalah untuk memperoleh keterangan dalam tujuan penelitian dengan cara bertatap muka antara peneliti dengan responden atau orang yang diwawancarai. Dalam wawancara penelitian berlangsung dengan waktu kurang lebih 40 menit di kantor koperasi,. Terlepas dari wawancara penulis juga melakukan pengamatan atau observasi secara langsung, dilakukan dengan cara ikut terjun ke lapangan dengan staf koperasi dalam proses melayani nasabah, kemudian teknik dokumentasi dilakukan dengan cara mencatat dan mengumpulkan kelengkapan data atau sebagai pendukung keakuratan dari wawancara dan observasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Dalam metode analisis data secara deskriptif ini, peneliti mengumpulkan data berisi uraian, paparan, tentang obyek sebagaimana adanya, lalu memaparkan secara lengkap hasil penelitian yang telah dikumpulkan serta memberikan keterangan sehingga didapatkan suatu kesimpulan yang rasional dan melaporkan hasil ini secara deskriptif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan wawancara terhadap narasumber, peneliti menguraikan hasil wawancara yang telah dilakukan, mengenai penerapan komunikasi interpersonal yang

terjadi pada Koperasi Simpan Pinjam Catur Putra Manunggal. Adapun struktur organisasi di koperasi didalam pembagian *job desc* dari setiap staf koperasi mempunyai tanggung jawab yang berbeda, seperti Ni Made Nopiani selaku Staf Bagian Akuntansi yaitu dengan memberikan pelayanan terhadap nasabah yang terjadi di kantor, juga mencatat bukti transaksi, buku harian, mendata seluruh kegiatan laporan pinjaman, kredit serta deposito untuk anggota nasabah dari laporan Bagian Pinjaman, diikuti oleh Linda Susanti selaku Staf Bagian Pinjaman yang dimana bertugas dan bertanggung jawab dalam menangani seluruh kebutuhan nasabah dan calon nasabah seperti pinjaman, kredit dan deposito baik secara langsung dan tidak langsung di lapangan dengan memberikan informasi rutin terkait hal pinjaman, kredit dan deposito terhadap anggota maupun nasabah, juga diharuskan menjaga hubungan baik dengan nasabah. Staf Bagian Dana yaitu Ni Kadek Sukmawati bertugas mengatur pengeluaran dan pemasukan dana yang dibutuhkan oleh anggota maupun nasabah yang di laporkan oleh Bagian Akuntansi lalu memberikan laporan kepada Manager mengenai persetujuan pengeluaran dan pemasukan dana dan juga membantu pelayanan nasabah yang datang secara langsung ke kantor

Dalam memberi layanan kepada nasabah maka diperlukan penerapan komunikasi interpersonal yang efektif guna meningkatkan keberhasilan dalam berkomunikasi, Hasil penelitian terhadap staf koperasi dengan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Joseph A. Devito (1997) menyatakan adanya 5 unsur yaitu; (1). Keterbukaan (*Openness*) Dilihat dari Aspek Keterbukaan dibuktikan oleh staf koperasi dengan memberikan segala bentuk informasi kepada nasabah dengan menawarkan berbagai pelayanan seperti deposito, tabungan ataupun kredit secara jelas baik langsung maupun tidak langsung, yang dimana nasabah mendapatkan kebutuhan utama dalam pelayanan yaitu informasi secara terbuka (2). Empati (*Empathy*) Dari sisi Empati Staf Koperasi telah memberikan layanan terhadap nasabah secara humanis sehingga meningkatkan rasa nyaman dan aman dalam berkomunikasi secara interpersonal dengan staf koperasi yang terjadi di kantor maupun di lapangan. (3). Sikap Mendukung (*Supportiveness*) Ditinjau dari Sikap Dukungan sudah terjalin dengan baik didalam koperasi seperti saling mendukung antar staf koperasi dengan menawarkan bantuan untuk sesama rekan kerja yang mengalami kendala dalam proses melayani nasabah serta membantu nasabah mencari jalan keluar dari kesulitan dalam membayar kredit. Dukungan yang diberikan oleh staf Koperasi Simpan Pinjam Catur Putra Manunggal merupakan kebutuhan khusus dalam menangani nasabah yang sering dialami oleh nasabah. (4). Sikap Positif (*Positiveness*) Dalam membangun Sikap Positif telah terjalin saling menjaga hubungan baik antar staf koperasi yang dibuktikan dengan selalu berpikir positif kepada sesama staf koperasi guna memberikan kualitas yang terbaik dalam kerjasama tim untuk memberikan layanan kepada nasabah yang memiliki perbedaan karakter terutama untuk Staf Bagian Pinjaman karena memiliki tanggung jawab yang besar di lapangan. (5). Kesetaraan (*Equality*) Dari perspektif Aspek Kesetaraan dibuktikan dengan menciptakan perlakuan yang adil, tidak merendahkan setiap bidang pekerjaan nasabah ataupun posisi yang ada di kantor juga memberikan hak-hak nasabah untuk mendapat pelayanan yang sama serta tidak pandang bulu atau membeda-bedakan nasabah yang memiliki kebutuhan di Koperasi, namun menurut staf bagian dana dan staf bagian akuntansi memiliki perbedaan pendapat tentang kesetaraan yang diterapkan oleh pengawas atau atasan karena bagi mereka staf hanyalah

pion yang dapat disetir kemanapun yang mereka mau dan hanya mementingkan kebutuhan atasan tanpa mementingkan sikap perlakuan yang adil, namun sebaliknya pendapat dari staf bagian pinjaman yang merasa cukup adil karena telah mendapat fasilitas yang membantu seperti diberikannya kendaraan roda dua untuk melayani nasabah di lapangan.

Penerapan komunikasi interpersonal dari staf koperasi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dinilai sudah maksimal karena dari tiga orang narasumber mengetahui bahwa nasabah adalah pelanggan yang menjadi penunjang bagi kemajuan koperasi simpan pinjam Catur Putra Manunggal, maka dari itu staf koperasi selalu memberikan proses yang efektif dalam pelayanan serta bertujuan mendapatkan hasil yang positif dari nasabah dan akan memberikan dampak yang baik bagi koperasi.

Loyalitas seorang staf koperasi adalah ujung tombak bagi setiap koperasi, hanya saja terkadang pemberian tanggung jawab dari pengurus atau atasan kepada staf koperasi terlalu berlebihan sehingga staf koperasi merasakan beban yang berat karena peraturan dari atasan. Oleh karena itu staf koperasi selalu menjaga hubungan baik dengan sesama rekan staf koperasi dan juga kepada nasabah.

4. PENUTUP

Simpulan

Setelah penelitian yang telah dilakukan di Koperasi Simpan Pinjam (KSP). Catur Putra Manunggal Denpasar, Didapati bahwa penerapan komunikasi interpersonal oleh Staf Koperasi kepada Nasabah telah terlaksana dengan cukup baik yang dibuktikan dengan terpenuhinya lima indikator keberhasilan komunikasi interpersonal menurut Devito, yaitu; Sikap keterbukaan, Empati, Sikap dukungan, Sikap positif dan Kesetaraan. Staf koperasi sudah menerapkan lima indikator tersebut dengan maksimal sehingga mendapatkan hasil yang positif dari nasabah, tetapi staf koperasi masih merasa kurang dari aspek kesetaraan dan kesamaan yang diberikan oleh pihak atasan (*Internal*) koperasi itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Penerapan Komunikasi Interpersonal Staf Koperasi Dalam Memberi Layanan Kepada Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Catur Putra Manunggal di Denpasar benar-benar diterapkan dengan baik demi mewujudkan kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh nasabah.

Saran

Berdasarkan hasil uraian penelitian, pembahasan dan kesimpulan mengenai penerapan komunikasi interpersonal pada Staf Koperasi Simpan Pinjam Catur Putra Manunggal Denpasar, Penulis juga menyampaikan beberapa saran sebagai berikut: Kepada para pembaca diharapkan untuk tidak menganggap remeh komunikasi interpersonal, tetapi harus dikembangkan dengan baik melihat besarnya manfaat yang dihasilkan. Kepada Staf Bagian Dana, Akuntansi dan Pinjaman diharapkan dapat lebih mengedepankan sikap positif terhadap sesama rekan kerja baik itu di dalam ataupun di luar kantor sehingga dapat mengurangi batasan-batasan dalam berkomunikasi serta agar

tetap menjaga penerapan komunikasi interpersonal yang efektif dan harmonis setiap harinya karena pondasi utama koperasi ada pada staf koperasi. Kepada Pengurus Koperasi Catur Putra Manunggal Denpasar diusahakan lebih memperhatikan kesejahteraan staf koperasi dengan memberikan kepedulian serta apresiasi terhadap kinerja yang baik oleh staf koperasi agar terciptanya kesetaraan dan sikap yang adil. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam terhadap masing-masing indikator dari komunikasi interpersonal, karena masih banyak hal berguna yang dapat digali.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Afriani J, R. (2009). *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah*. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi, 16(2), 87–95.
- Aryani, Dwi. Dan Rosinta, Febrina. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 17(2) hal: 114-126.
- Browne, Wildavsky. (1983). *Implementasi sebagai perluasan aktifitas yang saling menyesuaikan.: Studi Implementasi* [Online], 2 halaman.
- Buttle, Francis (2004), *Customer Relationship Management*, Bayu media, Publishing
- Devito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Antarmanusia*. Professional Books: Jakarta
- DPR dan Presiden RI, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian*
- Dr. H, Usman Moonti, M.Si. 2016. *Bahan Ajar Mata Kuliah Dasar – Dasar Koperasi*, Yogyakarta: INTERPENA Yogyakarta
- Edilius, S.E., dan Drs. Sudarsono, S.H., 1993, *Koperasi Dalam Teori dan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Farid Hamid & Heri Budianto, *Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Kencana, 2011
- Gronroos, Christian. (1990). *Services Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition*. Massachusetts: Lexington Books
- Hogwood, Brian W., and Gunn, Lewis A., *Policy Analysis for the Real World*, Oxford University Press, 1986
- Johannesen, Richard L. (1996). *Etika komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Majone, Wildavsky. (1979). *Implementasi sebagai penilaian.: Studi Implementasi* [Online], 2 halaman.
- Mulyana D. 2004. *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ninik Widiyanti & Sunindhia. (2009). *“Koperasi dan Perekonomian Indonesia”*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rohim, Syaiful. 2009. *Teori Komunikasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Sembiring, Suharyono, & Kusumawati. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 15 No 1 Oktober 2014.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofyan. 2001. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Wilbur Schramm dalam Effendi, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktik*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1984.

Wood, Julia T. 2014 *Komunikasi: Teori dan Praktik (Komunikasi dalam Kehidupan Kita)*, Jakarta: Salemba Humanika