

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA UNIT PERTOKOAN PRIMER KOPERASI DHARMA PUTRA DHARAKA YUDHA BRIGIF 9 JEMBER

Titin Asmuningsih^{*}, Dra. Sri Wahyuni, M.Si^{**}, Drs. Joko Widodo, M.M^{***}
 Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember (UNEJ)
 Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
 E-mail: Sri280557@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada unit pertokoan Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember. Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area* yaitu pada Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember. Penentuan jumlah responden dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu sebanyak 50 anggota koperasi. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: observasi, angket, wawancara, dan dokumen. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan editing, scoring, dan tabulasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial/statistik yaitu dengan menggunakan analisis analisis garis regresi sederhana, analisis varian garis regresi, uji F, dan uji efektivitas garis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada unit pertokoan Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember sebesar 78,7%. Anggota akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan koperasi tersebut baik atau mampu memenuhi harapan mereka.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota.

The Influence of The Service Quality to Mambers Satisfaction in The Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember Cooperative Shop Matter Primer Unit.

Abstract

The research was conducted to explain the influence of the service quality to mambers satisfaction in the Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember cooperative shop matter primer unit. The determine area method of the reseach used purposive area method in the Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember Cooperative Primer. The determine of respondens quantity in the research used the random sampling method, many as 50 cooperatives' mambers. The document collection methods used consist of the observation, questionnaires, interview and documents methods. The technical of document processing in the research used the editing, scoring, and tabulation. The analysis of the documents used inferential/statistict by using the simple regession line analysis, the variance of regression line analysis, F test, and the test of effectifitys' regression line. The results showed there are the significant influence of the service quality to mambers satisfaction in the Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember cooperative shop matter primer unit is 78,7%. The mambers would satisfied when service gived the cooperative good or able to meet their expectations.

Keyword: The Service Quality and The Mambers Satisfaction

^{*}) Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

^{**}) Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

^{***}) Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

PENDAHULUAN

Salah satu kegiatan usaha yang keberadaannya dibutuhkan oleh masyarakat pada saat ini adalah koperasi. Koperasi merupakan badan hukum yang didirikan oleh anggota dan untuk anggota. Semua kegiatan pelayanan yang dilakukan koperasi berdasarkan kebutuhan anggota. Koperasi merupakan salah satu jenis usaha di sektor jasa yang persaingannya sangat ketat dengan sesama badan usaha lainnya persaingan tersebut mengakibatkan koperasi harus benar-benar bersaing dalam memperebutkan pasar yang ada. Persaingan mendorong koperasi untuk menciptakan berbagai keunggulan dalam menarik pelanggan atau anggota sehingga dapat mempertahankan kontinuitas dan citra koperasi.

Pengelolaan koperasi harus dilakukan secara professional. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan adalah kemampuan koperasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada anggotanya. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kemampuan koperasi menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (*tangible*), kemampuan koperasi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan anggota serta disajikan secara akurat dan terpercaya, kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat kepada anggota, kemampuan koperasi untuk membutuhkan rasa percaya anggota kepada koperasi, serta memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada anggota. Kualitas pelayanan menurut Wyekof (dalam Tjiptono, 2007:260) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut akan keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan jasa yang baik merupakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan anggota. Anggota akan merasa puas jika apa yang mereka harapkan terpenuhi, misalnya kualitas pelayanan yang dirasakan anggota baik. Terciptanya kepuasan dapat

memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara koperasi dengan anggota menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dan menyebabkan kepuasan serta loyalitas anggota. Berbeda jika kualitas pelayanan yang baik tidak diberikan tidak sesuai dengan harapan anggota sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan dibenak anggota. Anggota yang tidak puas cenderung dengan mudah menimbulkan sikap negatif, misalnya berkata negatif tentang citra koperasi kepada saudara dan teman terdekatnya bahkan pindah ke koperasi lain. Situasi demikian menuntut untuk semua usaha khususnya Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan kepuasan dan juga mensejahterakan anggotanya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan dapat diketahui bahwa unit usaha pertokoan pada koperasi tersebut terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dan terus mengalami perkembangan daripada unit usaha yang lain. Adapun perkembangan yang ada pada unit pertokoan dapat berupa semakin luasnya lokasi unit pertokoan, semakin beragamnya produk yang dijual. Awalnya hanya kebutuhan pokok, tetapi sekarang lebih lengkap yaitu dengan adanya produk kosmetik, perlengkapan dapur, dan lain-lain.

Selain itu, pada Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember juga sangat mengutamakan kualitas barang yang dijual serta kualitas pelayanan dalam melayani segala kebutuhan anggota terutama pada unit pertokoannya. Oleh sebab itu pada unit pertokoan Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota atau pelanggannya, agar anggota tidak pindah ke koperasi lainnya. Adanya penilaian yang positif dari pelanggan atau anggota terhadap koperasi, anggota tersebut akan tetap bertahan menjadi pelanggan yang setia.

*) Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

**) Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

***) Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

Tolak ukur kualitas pelayanan pada pada Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember dapat ditunjukkan dengan beberapa dimensi kualitas pelayanan, diantaranya adalah: Keandalan (*Reliability*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan bukti fisik (*tangibel*). Jadi, kualitas pelayanan pada Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember menggunakan pelayanan personal dan pelayanan fisik. Hal ini sesuai pendapat Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, 2002:61) mengungkapkan bahwa ada lima unsur penentu kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Adanya beberapa bentuk dari kualitas pelayanan pada Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember kepada anggota diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada anggota terutama pada unit usaha pertokoannya. Menurut Kotler (2006:33), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan sebanding dengan harapannya. Jadi, Kepuasan anggota koperasi maupun masyarakat dalam berbelanja di unit usahanya merupakan sesuatu yang penting bagi kehidupan koperasi.

Perasaan puas anggota koperasi maupun masyarakat setelah berbelanja di koperasi ditunjukkan dengan pembelian yang berulang-ulang, loyalitas kepada koperasi dan merekomendasikan kepada orang lain. Kepuasan anggota koperasi maupun masyarakat yang berbelanja di koperasi akan memberikan keuntungan yang lebih baik bagi koperasi. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Alma (2000:231) yang menjelaskan bahwa dengan adanya kepuasan akan terjadi pembelian ulang dan loyalitas.

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan dalam penelitian ini ialah: apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap

kepuasan anggota pada unit pertokoan Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah menggunakan penelitian kuantitatif. Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area* yaitu pada Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember. Penentuan jumlah responden dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu sebanyak 50 anggota Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: observasi, angket, wawancara, dan dokumen. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan editing, skoring, dan tabulasi.

Analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial/statistik yaitu dengan menggunakan analisis garis regresi sederhana, analisis varian garis regresi yaitu untuk mengetahui kuat tidaknya atau tingkat keeratan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember. Sedangkan uji F yaitu untuk mengetahui pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{Ry^2/k}{((1-R^2)/n-k-1)}$$

Untuk uji efektivitas garis regresi yaitu untuk mengetahui berapa besar (%) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil analisis garis regresi sederhana diperoleh R_{square} sebesar 0,787. Koefisien determinasi R_{square} dalam penelitian ini digunakan untuk

*) Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

**) Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

***) Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

mengukur besarnya pengaruh variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Jenis analisis ini digunakan untuk mengetahui kontribusi koefisien dari variabel bebas yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember. Berdasarkan analisis garis regresi sederhana diperoleh hasil dalam tabel berikut ini:

Tabel 1 Ringkasan Uji F, Multiple R, dan R Square

Variabel	F _{hitung}	F _{tabel}	Sig. F	α	R	R _{square}
X terhadap Y	176,959	4,043	0.000	0,05	0,887 ^a	0,787

Sumber : Data diolah 2013

Tabel di atas menunjukkan bahwa $F_{hitung} = 176,959 > F_{tabel} = 4,043$ dengan tingkat signifikansi $F = 0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember. Untuk koefisien determinasi R_{Square} sebesar 0,787, besarnya R_{square} tersebut sama dengan proporsi sumbangan variabel X terhadap Y sebesar 78,7%, sedangkan sisanya yaitu 21,3% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti yaitu promosi. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember dapat diketahui dari *multiple R* sebesar 0,887 dengan kategori hubungan yang sangat kuat.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) yang diberikan oleh pihak koperasi secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha

Brigif 9 Jember. Berdasarkan analisis koefisien determinasi berganda (R^2) besarnya pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan anggota Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember sebesar 78,7%.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi tersebut merupakan suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan dari anggota. Hal ini disebabkan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada koperasi dengan baik dan maksimal, maka dapat memberikan rasa senang dan puas kepada anggota setelah menerima pelayanan dari pihak koperasi tersebut.

Adapun tolak ukur dari kualitas pelayanan yang diberikan koperasi adalah berupa bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Dimana pada Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember kelima indikator tersebut sudah dapat dilaksanakan dengan baik, sehingga anggota merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi tersebut.

Bukti fisik merupakan salah satu tolak ukur dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi. Dimana bukti fisik pada Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember dapat dilihat dari kondisi fisik yang ada pada koperasi tersebut. Berdasarkan angket yang telah disebar kepada anggota koperasi yang menjadi responden dalam penelitian dapat diketahui bahwa.

"Menurut saya dikoperasi ini memiliki tempat yang bersih, penataan barangnya rapi, dan lokasinya dekat mudah saya jangkau, sehingga saya lebih memilih untuk berbelanja di koperasi, serta karena kondisi tempat yang nyaman, terdapat tempat parkir yang luas." (Eko, 45Th).

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kondisi fisik pada koperasi juga menjadi pertimbangan bagi anggota untuk berbelanja pada koperasi tersebut. Hal ini dikarenakan dengan adanya

^{*}) Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

^{**}) Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

^{***}) Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

kondisi fisik yang nyaman, maka anggota juga akan merasa senang untuk datang di koperasi.

Kehandalan merupakan salah satu bentuk dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi kepada anggota. Dimana keandalan merupakan suatu keahlian dan keterampilan karyawan dalam melayani anggota. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa kehandalan yang dapat diberikan oleh pihak koperasi yaitu keakuratan pencatatan pembayaran, pelayanan yang dilakukan secara cepat dan tepat, dan kecepatan karyawan dalam melayani pembeli. Berikut merupakan penjelasan dari salah satu responden dalam penelitian ini yang berkaitan dengan kehandalan yang diberikan oleh koperasi tersebut.

“saya melihat karyawan melayani konsumen dengan baik. Hal ini dapat saya lihat dari kasir yang dapat melayani konsumen dengan cepat, sehingga tidak ada antrian panjang. Selain itu jarang terjadi kesalahan dalam perhitungan yang dilakukan oleh karyawan” (IS, 39Th).

Daya tanggap merupakan salah satu bentuk dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi kepada anggota. Dimana daya tanggap merupakan suatu sikap ketanggapan yang dimiliki oleh karyawan pada koperasi dalam melayani kebutuhan anggota. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa pihak koperasi dapat menanggapi permintaan anggota dengan cepat dan melayani keluhan atau komplain dengan segera. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu anggota koperasi yang menjadi responden dalam penelitian ini.

“Salah satu hal yang membuat saya terus melakukan belanja di koperasi ini karena pihak koperasi dapat dengan cepat menyelesaikan komplain yang saya lakukan, seperti terkadang ada penataan barang yang kurang rapi adanya harga barang yang tidak sesuai dengan tertulis” (AG, 38Th).

Selanjutnya, jaminan merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi yang diberikan kepada pihak anggota. Dimana jaminan yang diberikan oleh pihak koperasi tersebut berupa harga dan barang yang ditawarkan memiliki kualitas yang bagus dan murah, dan rasa aman yang diberikan kepada anggota pada saat berbelanja di koperasi. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu konsumen yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“saya senang berbelanja di koperasi karena kebutuhan yang saya inginkan itu selalu ada, sehingga saya mudah mendapatkan barang yang saya inginkan serta harga dan barang yang ditawarkan di koperasi tersebut memiliki kualitas yang bagus dan murah, dan paling tidak tempatnya aman sehingga saya tidak was-was dalam berbelanja, maka saya sering berbelanja pada koperasi tersebut”. (IS, 39Th).

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa jaminan merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh pihak koperasi dalam memasarkan produknya. Adanya jaminan yang sesuai maka anggota akan semakin percaya dengan kualitas pelayanan yang ada pada koperasi tersebut.

Sedangkan empati merupakan salah satu bentuk dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi kepada anggota. Dimana empati tersebut merupakan suatu rasa kepedulian yang dimiliki oleh karyawan pada koperasi dalam melayani konsumen atau anggota yang dapat dilihat dari perhatian dalam melayani anggota dan dengan sabar berusaha menyelesaikan masalah yang dialami oleh konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan pada koperasi dapat diketahui bahwa.

“saya merasakan karyawan di koperasi dalam melayani pembeli sangat baik, mereka sangat ramah dan sopan dalam melayani saya. Mereka juga selalu membantu saya jika saya kesulitan mencari barang yang akan saya beli, sehingga saya

^{*}) Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

^{**}) Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

^{***}) Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

lebih mudah menemukan barang yang saya cari”(AG, 38th).

Kualitas pelayanan pada koperasi mengutamakan pada keahlian, keramahan, dan kemampuan karyawan dalam melayani konsumen. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi dapat mempengaruhi kepuasan para anggotanya. Adanya rasa puas yang dirasakan oleh anggota menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi tersebut telah berhasil dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari anggota. Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyodi dan Hamdani, (2006:192) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Jadi, hal yang terpenting dalam suatu usaha jasa adalah kualitas pelayanan dalam bentuk jasa yang hendak diberikan kepada pelanggan.

Hasil penelitian di atas juga sesuai dengan pendapat Yazid (2008:102) yang menyatakan bahwa setiap organisasi jasa bisa memilih satu dari lima dimensi kualitas jasa (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian) dalam mengembangkan posisinya yang efektif. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti sesuai dengan teori dari hasil penelitian dikoperasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data penelitian maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada unit pertokoan Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember. Anggota akan merasa puas apabila

pelayanan yang diberikan koperasi tersebut baik atau mampu memenuhi harapan mereka.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini maka dapat diberikan saran pada beberapa pihak antara lain: bagi primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember, untuk dapat terus menjalankan unit usaha yang telah dimilikinya, maka koperasi harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada unit usaha pertokoannya. Bagi anggota, untuk terus berperan aktif dalam berpartisipasi pada Primer Koperasi Dharma Putra Dharaka Yudha Brigif 9 Jember dalam segala kegiatan yang ada pada koperasi tersebut. Dan bagi peneliti lain, untuk ikut mempertimbangkan sumbangan pengaruh variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu diharapkan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa dengan penelitian ini untuk mengambil variabel lain yang tidak turut diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alma, B. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfa Beta.
- [2] Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*. (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.
- [3] Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- [4] Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- [5]Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- [6]Yazid. 2008. *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: Ekonosia.

*) Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

**) Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember

***) Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember