



## Analisis kualitas layanan pada CU Lintang Tipu di Balai Sepuak

Ira Krisnawati, Hijrah Wahyudi, Angelina Fitria Rina Sari

STIE Indonesia Pontianak

### Abstrak

**Tujuan** – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Kualitas Layanan Pada CU Lintang Tipu di Balai Sepuak, yang terdiri dari aspek bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan dan jaminan..

**Desain/Methodologi/Pendekatan** – Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan pernyataan persepsi. Nilai persepsi responden menyatakan cukup Puas. Subjek yang digunakan adalah Anggota di CU Lintang Tipu di Balai Sepuak yang berjumlah 30 orang. Teknik analisis data menggunakan skala Ordinal dengan rumus persentase.

**Temuan penelitian** – Hasil penelitian menunjukkan dari 30 responden diketahui analisis kualitas layanan terhadap CU Lintang Tipu di Balai Sepuak sebagian besar mempunyai sikap cukup puas 9%, sikap tidak puas sebesar 4%, sikap sangat tidak puas sebesar 0%, sikap sangat puas sebesar 4% dan sikap puas sebesar 3%. berdasarkan hasil penelitian tersebut diartikan kualitas layanan terhadap CU Lintang Tipu di Balai Sepuak adalah cukup puas

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan

**Jenis artikel:** Artikel penelitian

---

## Service quality analysis at CU Lintang Tipu Balai Sepuak

### Abstract

**Purpose**, - This study aims to determine the analysis of service quality at cu lintang tipu in balai sepauk, which consists of aspects of physical evidence, empathy, responsiveness, reliability, and assurance.

**Design/Methodology/Approach** - This research is a descriptive research is a descriptive research is a descriptive method, with a statement of perception, the perception value of the respondents stated that they were quite satisfied the subjects used were members of the cu lintang tipu in balai sepauk hall. Totaling 30 people. Data analysis technique using ordinal scale with percentage formula.

**Research findings** - The results showed that of the respondents, it was known that the analysis of service quality to wards cu lintang tipu in balai sepauk most had a sufficient attitude attitudes feed attitude of zero percent, a very satisfied attitude of 4 percent and a satisfied attitude of 3 percent. Based on the results of this study, it means that the quality of service for cu lintang tipu at balai sepauk is quite satisfied

**Keywords** service quality

**Paper type:** Research Paper



Received, 12 Oktober 2021

Revised 20 November 2021

Accepted 10 Desember 2021

## 1. Pendahuluan

Kualitas layanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan anggota. Kualitas layanan yang diharapkan oleh para anggota adalah fasilitas yang memadai, layanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas layanan yang baik pada saat ini akan dapat terus berkembang demi masa yang datang, maka dari itu sangat penting untuk kita meningkatkan kualitas layanan yang baik apalagi didasarkan kualitas layanan itu sebagai tujuan dari aktivitas kita sehari-hari, mulai dari pimpinan sampai dengan para pelaksana layanan atau karyawan.

Oleh karena itu, perusahaan harus menyusun strategi yang tepat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, sehingga perusahaan harus menciptakan kerja yang baik sebagai wujud dari layanan kita dalam aktivitas sehari-hari agar bisa memberikan daya tarik kepada anggota terhadap layanan dan atau jasa yang kita lakukan atau perusahaan tawarkan kepada anggota. selain memberikan kinerja yang baik atau tanggung jawab dari para anggota terhadap layanan dan jasa yang ditawarkan, perusahaan juga harus memperhatikan tuntutan anggota yang selalu berubah-ubah. Dalam hal ini, perusahaan dalam bidang melayani atau usaha lainnya apapun sangat memerlukan suatu strategi untuk meningkatkan strategi kerja sebagai dasar dan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan, oleh karena itu perusahaan harus memiliki strategi layanan yang tepat agar perusahaan dapat menguasai para nasabah dan menjadi yang unggul dari para pesaing-pesaingnya.

Kualitas dimulai dari dan berakhir pada persepsi karyawan, hal ini dapat diartikan bahwa kualitas yang baik dapat dilihat dari persepsi anggota bukan dari persepsi perusahaan. Persepsi konsumen terhadap kualitas layanan merupakan penilaian total atas keunggulan suatu nasabah yang dapat berupa barang atau jasa kualitas layanan dapat dilihat dari segi *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberikan jaminan layanan), *empathy* (kemampuan perusahaan dalam memahami keinginan pengguna), dan *tangibility* (tampilan fisik layanan). Untuk menghindari agar tidak terjadi perbedaan tentang persepsi tentang apa yang diberikan oleh perusahaan dalam hal ini CU Lantang Tipo di Balai Sepuak, dengan apa yang dibutuhkan oleh (*customer*) anggota, maka dibutuhkan penganalisaan oleh pihak manajemen terhadap kinerja dari CU Lantang Tipo di Balai Sepuak, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh anggota.

Sebagai salah satu usaha jasa CU Lantang Tipo di Balai Sepuak tidak hanya dituntut untuk memenuhi layanan yang baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing untuk memenuhi layanan yang baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan kualitas layanan yang baik. tuntutan ini adalah mutlak agar tercipta sebuah loyalitas pengguna jasa ini kelak akan menjadi aset yang berharga bagi CU Lantang Tipo di Balai Sepuak. oleh karena itu diperlukan konsep yang berwawasan pengguna dimana CU memusatkan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna.

Dalam hal ini, sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam pencapaian suatu tujuan pada setiap perusahaan. tercapainya tujuan tersebut bergantung pada bagaimana seseorang mengembangkan kemampuan baik dalam bidang manajerial, hubungan antar manusia maupun teknik operasionalisasi. Kelangsungan hidup sebuah perusahaan juga bergantung pada bagaimana perusahaan tersebut mampu memanfaatkan segala potensi dan sumber daya yang dimilikinya. Karyawan memegang peranan utama dalam menjalankan kegiatan atau aktivitas dalam perusahaan itu sendiri.

Hal ini dikarenakan sumber daya manusia berperan sebagai modal dalam menjalankan seluruh kegiatan operasionalisasi dalam perusahaan tersebut. Keuangan yang berkualitas merupakan kekayaan yang tidak ternilai bagi perusahaan maupun instansi. Anggota merupakan perwujudan dari sumber daya manusia yang berperan sangat penting dalam suatu organisasi maupun dalam perusahaan, karena anggota merupakan kunci dari berjalannya semua kegiatan atau aktivitas pada perusahaan maupun instansi tersebut.

Salah satu faktor layanan yang memegang peranan penting dalam keberhasilan mencapai tujuan tersebut adalah sumber daya manusia dalam perusahaan. oleh karena itu tanpa dukungan dari sumber daya manusia yang berkualitas, maka faktor produksi lainnya tidak akan berjalan dengan maksimal. peranan sumber daya manusia tersebut dapat dikatakan sangat diperhatikan dengan baik. oleh karena itu perusahaan memperoleh karyawan-karyawan yang berkualitas dan mempunyai berpotensi pada setiap jabatan. tujuannya untuk mendapatkan pelaksanaan atau kegiatan dalam suatu pekerjaan yang

lebih baik untuk mencapai hasil yang optimal.

Berikut ini disajikan tabel mengenai jumlah anggota yang menabung pada CU Lantang Tipo di Balai Sepuak berdasarkan jabatan tahun (2018-2020)

**Tabel 1. Data Jumlah Anggota CU Lantang Tipo di Balai Sepuak Tahun 2018-2020**

Tahun	Anggota	Pertumbuhan
2018	2.796	-
2019	2.944	40,342%
2020	2.977	46,535%

Sumber: CU Lantang Tipo di Balai Sepuak, 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah anggota pada CU Lantang Tipo di Balai Sepuak selama tahun 2018-2020 mengalami naik turun.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas maka sumber daya manusia sangat berpengaruh. dalam memberikan layanan bagi sumber daya manusia untuk meningkatkan layanan sehingga bagi sumber daya manusia untuk meningkatkan layanan sehingga tercipta sasaran terhadap tingkat kepuasan. Ada beberapa faktor yang menjadi indikasi karena pada tahun 2019 anggota credit union menurun, sehingga anggota memilih untuk berpindah ke kredit lain, dan dikarenakan semakin banyaknya pesaing. Dari data ini masih menggambarkan adanya masalah yang membuat CU mengalami penurunan yang disebabkan oleh berbagai faktor

## 2. Landasan Teori

Menurut Tjiptono (2012) Kualitas Layanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan anggota. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan anggota.

Menurut Tjiptono (2012) Kualitas layanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan anggota. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis layanan satu dengan layanan lain yang sejenis. Sehingga, anggota dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas layanan antara perusahaan A dan B.

Menurut Tjiptono (2012) Kualitas Layanan dianggap baik apabila layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh anggota, sementara jika melebihi apa yang diharapkan anggota, maka dapat dikatakan layanan sangat memuaskan. Namun, terkadang ada juga layanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan anggota. Layanan ini dikatakan buruk, jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan anggota, baik melalui produk maupun melalui layanan.

Pengertian kualitas jasa atau layanan terpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan anggota. Menurut Lewis dan booms dalam Tjiptono (2012) mendefinisikan kualitas layanan secara sederhana, "yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan", Artinya kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung.

Menurut Tjiptono (2012) Dengan kata lain faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan anggota/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap layanan tersebut. nilai kualitas layanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan anggota secara konsisten. Penilaian kualitas layanan menggunakan model layanan mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan oleh para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan yang berkaitan dengan harapan dan persepsi, skor Servqual untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut: Skor Servqual, kualitas layanan = persepsi.

Menurut Lupiyoadi (2012) "jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan

dikatakan memuaskan. Dengan demikian layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan.

Menurut Gronroos dalam buku Tjiptono & Chandra (2011) Layanan adalah: “Proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *tangibility* yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya atau barang dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan”.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) dengan adanya layanan yang baik didalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para anggotanya. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan layanan yang diberikan. Apabila pelanggan merasa benar-benar puas, mereka akan kembali memakai jasa perusahaan tersebut, serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk memakai jasa di perusahaan yang sama dan atas layanan yang mereka.

Tjiptono (2013), Kualitas Layanan salah satu bagian utama dari strategi perusahaan dalam meraih keunggulan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dalam konteks kualitas jasa harapan pelanggan mempunyai peranan besar dalam evaluasi kualitas yang dirasakannya yang konsekuensinya, jasa yang sama dapat di nilai berbeda oleh konsumennya. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kualitas layanan merupakan faktor yang sangat penting. Karena dalam memasarkan produk jasa, interaksi antara produsen dan konsumen terjadi secara langsung.

Apabila kualitas layanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan yang berkesinambungan. Baik bagi pemimpin pasar atau sebagai strategi untuk terus berkembang. Menurut Tjiptono (2013), kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas layanan menurut Devis dan Goesh dalam Tjiptono (2015) adalah: “Suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan” Menurut Parasuraman dan Lupiyoadi (2017), terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yaitu:

- a. Layanan yang diharapkan (*expected service*)
- b. Layanan yang diterima (*received service*)

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu: layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan/dipersepsikan. apabila layanan yang diharapkan sesuai dengan layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan yang diberikan dipersepsikan adalah baik. Jika layanan yang dipersepsikan melebihi layanan yang diharapkan, maka layanan yang diberikan dipersepsikan kualitas ideal. Demikian sebaliknya apabila layanan yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan layanan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk.

Maka baik tidaknya layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Pengertian Kualitas Layanan menurut ahli, kualitas layanan telah menjadi perhatian para ahli dalam meneliti suatu bisnis Inilah mengapa muncul definisi atau pengertian kualitas layanan menurut para ahli. Diantaranya adalah sebagai berikut:

Menurut Tjiptono (2012) Kualitas layanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas layanan yang diharapkan. Menurut Atik (2012) Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan. Selain itu juga berkaitan dengan tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen. Menurut Koffydw (2014) kualitas layanan tidak hanya dipandang dari sudut pandang karyawan, melainkan dari sudut pandang anggota yang menggunakan layanan tersebut. Menurut Rantosup J (2014) Kualitas layanan adalah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Di mana tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat.

Menurut Philip (2012) Kualitas layanan adalah kinerja yang ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja tersebut dapat berupa suatu tindakan yang tidak berwujud dan tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan kepada siapapun.

Menurut Kotler (2016) adalah sebagai berikut:

- a. *Intangibility* (tidak berwujud) Jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (*performance*) dan usaha yang hanya bisa dikonsumsi tetapi tidak bisa dimiliki. Jasa bersifat *intangible* maksudnya tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Dengan demikian, seorang tidak dapat menilai kualitas jasa sebelum merasakan/mengonsumsi sendiri.
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) Barang biasa diproduksi, kemudian dijual lalu konsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Dalam hubungan penyediaan jasa dan pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa (*contact-personal*) merupakan unsur penting.
- c. *Variability* (berubah-ubah) Jasa sangat bersifat variabel karena merupakan *non-standardized* output. artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siap, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Para pembeli jasa sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi ini dan sering kali mereka meminta pendapat orang lain selain memutuskan untuk memilih. Dalam hal pengendalian kualitas, perusahaan-perusahaan jasa dapat mengambil dua langkah pokok. Langkah pertama ialah seleksi dan melatih karyawan yang cemerlang. Langkah kedua ialah selalu mengikuti perkembangan tingkat kepuasan konsumen melalui sistem saran dan keluhan, survei pasar, dan saling membandingkan jasa yang dihasilkan, sehingga dengan demikian layanan buruk akan dapat dihindari.
- d. *Perishability* (tidak tahan lama) Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan jelas-jelas tidak dapat disimpan. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah bila permintaan selalu ada dan tetap karena mudah untuk menyediakan layanan untuk permintaan tersebut.

Bila permintaan berfluktuasi, maka masalah akan muncul berkaitan dengan kapasitas menganggur (permintaan sepi) dan pelanggan tidak terlayani dengan resiko mereka kecewa atau beralih ke penyedia jasa lainnya (saat permintaan puncak). Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa layanan adalah sebuah tindakan yang tak berwujud dari seseorang untuk memenuhi harapan orang lain yang bertujuan untuk memberikan kepuasan yang pada dasarnya tidak menimbulkan kepemilikan.

Oleh sebab itu perusahaan yang eksis dibidang jasa perlu untuk menciptakan suatu sistem layanan yang dapat menarik konsumen agar tetap bertahan, bersaing dan dapat menguasai pangsa pasar. Menurut Tjiptono (2013) Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan anggota serta atau penentu kualitas layanan jasa. Diuraikan sebagai berikut:

- a. Berwujud (*Tangibility*), yaitu berupa ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan". Lima faktor dominan penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat dinilai baik.
- b. Empati (*Empathy*), yaitu kesediaan karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual anggota.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dalam kemampuan dari karyawan memberikan layanan secara cepat dan tanggap. Kesiapan para karyawan untuk memenuhi keinginan anggota dengan tanggap dan ramah.
- d. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten, dan memuaskan.
- e. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para staff mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Keller dan Kotler (2012) menyatakan bahwa kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan anggota dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan.

Gavin (2012) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas layanan yaitu kenyamanan, keamanan, kemudahan kepuasan anggota dan penilaian seseorang terhadap produk yang dikonsumsi atau dipakainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Menurut Kotler (2012) menyatakan bahwa: “Layanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu”. Menurut pendapat Kotler diatas, bentuk layanan dapat berbentuk apa saja, yaitu setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan kepada pihak lain yang mungkin tidak berkaitan dengan produk fisik.

### 3. Metode

Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan metode deskriptif Kuantitatif, yaitu dimana penelitian membandingkan hasil pengumpulan data dan membuktikan dengan angka pada sebuah populasi yang dianggap layak untuk diteliti. Dengan metode pendekatan survey yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis dan akurat suatu situasi atau area populasi tertentu yang bersifat faktual. Penelitian ini dilakukan dengan pengamatan dan pemantauan secara langsung pada objek dengan menggunakan instrument berupa kuesioner.

Ditinjau dari antar hubungan variabelnya, penelitian ini adalah penelitian kasual sebab akibat, yaitu penelitian yang diadakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel, variabel yang menyebabkan atau menentukan nilai variabel yang lain Gates dan Daniel (2011) unit analisis adalah individu karena jawaban setiap responden mewakili pendapatnya sendiri.

Populasi dari penelitian ini adalah jumlah seluruh anggota pada tahun 2020 yang berjumlah 2.977 orang Oleh karena itu, penulisan akan sajikan sampel mengenai kualitas layanan pada CU Lantang Tipo di Balai Sepuak tahun 2020. Dalam penelitian ini, penulis akan mengambil sampel 30 orang dari orang dari 2.977 orang, Penulis hanya mengambil sampel sebanyak 30-80 orang karena keterbatasan waktu, biaya, dan juga tenaga yang dimiliki peneliti serta setiap unsur dalam populasi dianggap memiliki karakter yang sama (homogen). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik probability sampling yang meliputi teknik sampel (simple random sampling) sampel acak sederhana. Teknik pengolahan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode Servqual (service Quality).

### 4. Hasil penelitian

#### Pembahasan Kualitas Layanan pada CU Lantang Tipo di Balai Sepuak

**Tabel 2. Tanggapan Responden Berdasarkan Bangunan Gedung CU Lantang Tipo di Balai Sepuak**

Alternatif	Frekuensi	Persentase %	Bobot Nilai	Total Skor	Interpretasi
Sangat Puas	5	17%	5	25	Tidak Puas
Puas	4	13%	4	16	
Cukup Puas	6	20%	3	18	
Tidak Puas	5	17%	2	10	
Sangat Tidak Puas	10	33%	1	10	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>		<b>64</b>	

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan jumlah total nilai dari pilihan alternatif jawaban responden diatas menunjukkan bahwa bangunan gedung di CU Lantang Tipo di Balai Sepuak, termasuk kategori tidak puas karena masih memiliki jumlah total nilai 64 yang berarti berada pada rentang skala

$54 \leq X \leq 78$ . Dari tanggapan responden, tidak puas tentang bangunan gedung di CU Lintang Tipo di Balai Sepuak dikarenakan belum memiliki bangunan gedung yang bagus seperti yang diinginkan para anggotanya.

**Tabel 3. Tanggapan Responden Berdasarkan Ruang Tunggu CU Lintang Tipo di Balai Sepuak**

Alternatif	Frekuensi	Persentase %	Bobot Nilai	Total Skor	Interpretasi
Sangat Puas	10	33%	5	50	Puas
Puas	10	33%	4	40	
Cukup Puas	4	13%	3	12	
Tidak Puas	6	20%	2	12	
Sangat Tidak Puas	0	0	1	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>		<b>114</b>	

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan analisis jumlah total nilai dari pilihan alternatif jawaban responden diatas menunjukkan bahwa ruang tunggu CU Lintang Tipo di Balai Sepuak, menunjukkan kategori puas karena sudah memiliki jumlah total nilai 114 yang berarti berada pada rentang skala  $102 \leq X \leq 126$ . Dari tanggapan responden, puas tentang ruang tunggu di CU Lintang Tipo di Balai Sepuak. Dikarenakan sudah bersih dan rapi.

**Tabel 4. Tanggapan Responden berdasarkan Karyawan CU Lintang Tipo di Balai Sepuak Terlihat Rapi dan Bersih Saat Layanan**

Alternatif	Frekuensi	Persentase %	Bobot Nilai	Total Skor	Interpretasi
Sangat Puas	15	33%	5	50	Cukup Puas
Puas	5	17%	4	20	
Cukup Puas	4	13%	3	12	
Tidak Puas	6	20%	2	12	
Sangat Tidak Puas	0	0	1	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>		<b>94</b>	

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan jumlah total nilai dari pilihan alternatif jawaban responden diatas menunjukkan bahwa karyawan CU Lintang Tipo di Balai Sepuak Terlihat bersih saat layanan, Termasuk kategori cukup puas karena memiliki jumlah total nilai 94 yang berarti berada pada rentang skala  $78 \leq X \leq 102$ . Dari tanggapan responden, cukup puas tentang layanan karyawan di CU Lintang Tipo di Balai Sepuak, dikarenakan sudah terlihat rapi dan bersih.

**Tabel 5. Tanggapan Responden Berdasarkan Tempat Parkiran Di Sekitar Kantor CU Lintang Tipo di Balai Sepuak**

Alternatif	Frekuensi	Persentase %	Bobot Nilai	Total Skor	Interpretasi
Sangat Puas	15	50%	5	75	Sangat Puas
Puas	10	33%	4	40	
Cukup Puas	5	17%	3	15	
Tidak Puas	0	0	2	0	
Sangat Tidak Puas	0	0	1	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>		<b>130</b>	

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan jumlah responden nilai dari pilihan alternatif jawaban responden diatas menunjukkan bahwa tempat parkir disekitar kantor CU Lintang Tipo di Balai Sepuak, termasuk kategori sangat puas karena memiliki jumlah total nilai 130 yang berarti berada pada rentang skala  $126 \leq X \leq 150$ . Dari tanggapan responden diatas menunjukkan bahwa tempat parkir di CU Lintang Tipo di Balai Sepuak sudah baik.

Jadi, Tangibility  $\frac{64+114+94+130}{4} = 110,5$

Rentang  $78 < X \leq 102$  atau cukup puas.

**Tabel 6. Tanggapan Responden Berdasarkan Karyawan CU Lantang Tipo di Balai Sepuak Mampu Berkomunikasi dengan Baik**

Alternatif	Frekuensi	Persentase %	Bobot Nilai	Total Skor	Interpretasi
Sangat Puas	10	50%	5	50	Puas
Puas	10	33%	4	40	
Cukup Puas	5	17%	3	15	
Tidak Puas	5	17%	2	10	
Sangat Tidak Puas	0	0	1	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>		<b>115</b>	

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan jumlah total nilai dari pilihan alternatif jawaban responden diatas menunjukkan bahwa karyawan sudah mampu berkomunikasi dengan baik di CU Lantang Tipo di Balai Sepuak, termasuk kategori puas karena memiliki jumlah total nilai 115 yang berarti berada pada rentang skala  $102 \leq X \leq 126$ . Dari tanggapan responden, puas tentang karyawan sudah mampu berkomunikasi dengan baik pada CU lantang Tipo di Balai Sepuak.

**Tabel 7. Tanggapan Responden Berdasarkan Staf Karyawan CU Lantang Tipo di Balai Sepuak Secara Pribadi Memberikan Perhatian dan Akrab Pada Anggota**

Alternatif	Frekuensi	Persentase %	Bobot Nilai	Total Skor	Interpretasi
Sangat Puas	5	17%	5	25	Puas
Puas	10	33%	4	40	
Cukup Puas	15	50%	3	45	
Tidak Puas	0	0	2	0	
Sangat Tidak Puas	0	0	1	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>		<b>110</b>	

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan jumlah total nilai dari pilihan alternatif jawaban responden diatas menunjukkan bahwa Staf di CU Lantang Tipo di Balai Sepuak Secara pribadi memberikan pengertian dan akrab pada anggota, termasuk kategori puas karena memiliki jumlah total nilai 115 yang berarti berada pada rentang skala  $102 \leq X \leq 126$ . Dari tanggapan responden, puas tentang staf di pada CU lantang Tipo di Balai Sepuak memberikan perhatian secara pribadi dan akrab pada anggota.

**Tabel 8. Tanggapan Responden Berdasarkan Karyawan CU Lantang Tipo di Balai Sepuak Bisa Memahami Kebutuhan Nasabah**

Alternatif	Frekuensi	Persentase %	Bobot Nilai	Total Skor	Interpretasi
Sangat Puas	5	17%	5	25	Puas
Puas	10	33%	4	40	
Cukup Puas	15	50%	3	45	
Tidak Puas	0	0	2	0	
Sangat Tidak Puas	0	0	1	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>		<b>110</b>	

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan jumlah total nilai dari pilihan alternatif jawaban responden diatas menunjukkan bahwa karyawan sudah bisa memahami kebutuhan anggota di CU Lantang Tipo di Balai Sepuak, termasuk kategori puas karena memiliki jumlah total nilai 110 yang berarti berada pada rentang skala  $102 \leq X \leq 126$ . Dari tanggapan responden, puas di pada CU lantang



Tipo di Balai Sepuak bisa memahami kebutuhan anggota.

**Tabel 9. Tanggapan Responden Berdasarkan Karyawan CU Lantang Tipo di Balai Sepuak Selalu Mengutamakan Nasabah**

Alternatif	Frekuensi	Persentase %	Bobot Nilai	Total Skor	Interpretasi
Sangat Puas	5	17%	5	25	Tidak Puas
Puas	5	17%	4	20	
Cukup Puas	10	33%	3	15	
Tidak Puas	5	17%	2	10	
Sangat Tidak Puas	0	0	1	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>		<b>70</b>	

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan jumlah total nilai dari pilihan alternatif jawaban responden diatas menunjukkan bahwa karyawan selalu mengutamakan nasabah di CU Lantang Tipo di Balai Sepuak, termasuk kategori tidak puas karena memiliki jumlah total nilai 70 yang berarti berada pada rentang skala  $54 \leq X \leq 78$ . Dari tanggapan responden, tidak puas karyawan selalu mengutamakan nasabah di pada CU lantang Tipo di Balai Sepuak.

Jadi, Empathy  $\frac{115+110+110+70}{4} = 101,25$

4

Rentang  $78 < X \leq 102$  atau cukup puas.

**Tabel 10. Tanggapan Responden Berdasarkan Karyawan CU Lantang Tipo di Balai Sepuak Dalam Menangani dan Menyelesaikan Keluhan Anggota**

Alternatif	Frekuensi	Persentase %	Bobot Nilai	Total Skor	Interpretasi
Sangat Puas	5	17%	5	25	Tidak Puas
Puas	5	17%	4	20	
Cukup Puas	10	33%	3	15	
Tidak Puas	5	17%	2	10	
Sangat Tidak Puas	0	0	1	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>		<b>70</b>	

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan jumlah total nilai dari pilihan alternatif jawaban responden diatas menunjukkan bahwa karyawan dalam menangani dan menyelesaikan keluhan anggota di CU Lantang Tipo di Balai Sepuak, termasuk kategori tidak puas karena memiliki jumlah total nilai 70 yang berarti berada pada rentang skala  $54 \leq X \leq 78$ . Dari tanggapan responden, tidak puas karyawan dalam menangani dan menyelesaikan keluhan anggota.

**Tabel 11. Tanggapan Responden Berdasarkan Karyawan CU Lantang Tipo di Balai Sepuak Dalam Memberikan Informasi Yang Jelas dan Mudah Dipahami Oleh Anggota**

Alternatif	Frekuensi	Persentase %	Bobot Nilai	Total Skor	Interpretasi
Sangat Puas	10	33%	5	50	Sangat Puas
Puas	20	67%	4	80	
Cukup Puas	0	0	3	0	
Tidak Puas	0	0	2	0	
Sangat Tidak Puas	0	0	1	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>		<b>130</b>	

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan jumlah total nilai dari pilihan alternatif jawaban responden diatas menunjukkan bahwa karyawan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah di pahami oleh anggota di CU Lantang Tipo di Balai Sepuak, termasuk kategori sangat puas karena memiliki jumlah total nilai 130 yang berarti berada pada rentang skala  $126 \leq X \leq 150$ . Dari tanggapan responden, sangat puas karyawan dalam memberikan informasi yang jelas pada

anggota.

**Tabel 12. Tanggapan Responden Berdasarkan Kemampuan Karyawan CU Lintang Tipo di Balai Sepuak Dalam Melayani Administrasi dengan Cepat dan Tepat**

Alternatif	Frekuensi	Persentase %	Bobot Nilai	Total Skor	Inter-pretasi
Sangat Puas	10	33%	5	50	Cukup Puas
Puas	5	17%	4	20	
Cukup Puas	15	50%	3	45	
Tidak Puas	0	0	2	0	
Sangat Tidak Puas	0	0	1	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>		<b>115</b>	

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan jumlah total nilai dari pilihan alternatif jawaban responden diatas menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam melayani administrasi dengan cepat dan tepat di CU Lintang Tipo di Balai Sepuak, termasuk kategori cukup puas karena memiliki jumlah total nilai 130 yang berarti berada pada rentang skala  $126 \leq X \leq 150$ . Dari tanggapan responden, kemampuan karyawan dalam melayani administrasi dengan cepat dan tepat.

**Tabel 13. Tanggapan Responden Berdasarkan Kemampuan Karyawan CU Lintang Tipo di Balai Sepuak Dalam Melayani Dengan Cepat**

Alternatif	Frekuensi	Persentase %	Bobot Nilai	Total Skor	Inter-pretasi
Sangat Puas	10	33%	5	50	Cukup Puas
Puas	5	17%	4	20	
Cukup Puas	10	33%	3	15	
Tidak Puas	5	17%	2	10	
Sangat Tidak Puas	0	0	1	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>		<b>95</b>	

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan jumlah total nilai dari pilihan alternatif jawaban responden diatas menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam melayani dengan cepat di CU Lintang Tipo di Balai Sepuak, termasuk kategori cukup puas karena memiliki jumlah total nilai 95 yang berarti berada pada rentang skala  $78 \leq X \leq 102$ . Dari tanggapan responden, kemampuan karyawan dalam melayani dengan cepat pada CU Lintang Tipo di Balai Sepuak.

Jadi, Daya tanggap  $\frac{70+130+115+95}{4} = 102,5$

4

Rentang  $102 < X \leq 126$  atau puas.

**Tabel 14. Tanggapan Responden Berdasarkan Mengenai Ketepatan Waktu Buka dan Tutup Kas Layanan CU Lintang Tipo di Balai Sepuak**

Alternatif	Frekuensi	Persentase %	Bobot Nilai	Total Skor	Inter-pretasi
Sangat Puas	10	33%	5	50	Cukup Puas
Puas	5	17%	4	20	
Cukup Puas	10	33%	3	15	
Tidak Puas	5	17%	2	10	
Sangat Tidak Puas	0	0	1	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>		<b>95</b>	

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan jumlah total nilai dari pilihan alternatif jawaban responden diatas menunjukkan bahwa ketepatan waktu buka dan tutup kas layanan di CU Lintang Tipo di Balai Sepuak, termasuk kategori cukup puas karena memiliki jumlah total nilai 95 yang berarti berada pada rentang skala  $78 \leq X \leq 102$ . Dari tanggapan responden, ketepatan waktu buka dan tutup kas layanan pada CU Lintang Tipo di Balai Sepuak.

**Tabel 15. Tanggapan Responden Berdasarkan Mengenai Karyawan Cepat dan Tepat Dalam Melayani CU Lantang Tipo di Balai Sepuak**

Alternatif	Frekuensi	Persentase %	Bobot Nilai	Total Skor	Interpretasi
Sangat Puas	10	33%	5	50	Cukup Puas
Puas	10	33%	4	20	
Cukup Puas	10	33%	3	30	
Tidak Puas	0	0	2	0	
Sangat Tidak Puas	0	0	1	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>		<b>100</b>	

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan jumlah total nilai dari pilihan alternatif jawaban responden diatas menunjukkan bahwa karyawan cepat dan tepat dalam melayani di CU Lantang Tipo di Balai Sepuak, termasuk kategori cukup puas karena memiliki jumlah total nilai 100 yang berarti berada pada rentang skala  $78 \leq X \leq 102$ . Dari tanggapan responden, karyawan cepat dan tepat dalam melayani pada CU Lantang Tipo di Balai Sepuak

**Tabel 16. Tanggapan Responden Berdasarkan Mengenai karyawan CU Lantang Tipo di Balai Sepuak Peduli Terhadap Anggota**

Alternatif	Frekuensi	Persentase %	Bobot Nilai	Total Skor	Interpretasi
Sangat Puas	10	33%	5	50	Cukup Puas
Puas	5	17%	4	20	
Cukup Puas	10	33%	3	15	
Tidak Puas	5	17%	2	10	
Sangat Tidak Puas	0	0	1	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>		<b>95</b>	

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan jumlah total nilai dari pilihan alternatif jawaban responden diatas menunjukkan bahwa karyawan peduli terhadap anggota CU Lantang Tipo di Balai Sepuak, termasuk kategori cukup puas karena memiliki jumlah total nilai 95 yang berarti berada pada rentang skala  $78 \leq X \leq 102$ . Dari tanggapan responden, karyawan peduli terhadap anggota pada CU Lantang Tipo di Balai Sepuak.

Jadi, Keandalan  $\frac{95+100+95}{4} = 96,6$

4

Rentang  $78 < X \leq 102$  atau cukup puas.

**Tabel 17. Tanggapan Responden Berdasarkan Mengenai Pengetahuan dan Kemampuan Yang Dimiliki Karyawan CU Lantang Tipo di Balai Sepuak Sangat Baik**

Alternatif	Frekuensi	Persentase %	Bobot Nilai	Total Skor	Interpretasi
Sangat Puas	5	17%	5	25	Cukup Puas
Puas	5	17%	4	20	
Cukup Puas	10	33%	3	15	
Tidak Puas	10	33%	2	20	
Sangat Tidak Puas	0	0	1	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>		<b>80</b>	

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan jumlah total nilai dari pilihan alternatif jawaban responden diatas menunjukkan bahwa kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki karyawan sangat baik CU Lantang Tipo di Balai Sepuak, termasuk kategori tidak cukup puas karena memiliki jumlah total nilai 80 yang berarti berada pada rentang skala  $78 \leq X \leq 102$ . Dari tanggapan responden, karyawan peduli terhadap anggota pada CU Lantang Tipo di Balai Sepuak.

**Tabel 18. Tanggapan Responden Berdasarkan Mengenai Karyawan CU Lantang Tipo di Balai Sepuak Menjamin Keamanan Simpanan Anggota**

Alternatif	Frekuensi	Persentase %	Bobot Nilai	Total Skor	Interpretasi
Sangat Puas	5	17%	5	25	Puas
Puas	15	50%	4	60	
Cukup Puas	5	17%	3	15	
Tidak Puas	0	0	2	0	
Sangat Tidak Puas	5	17%	1	5	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>		<b>105</b>	

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan jumlah total nilai dari pilihan alternatif jawaban responden diatas menunjukkan bahwa karyawan menjamin keamanan simpanan anggota pada CU Lantang Tipo di Balai Sepuak, termasuk kategori tidak puas karena memiliki jumlah total nilai 105 yang berarti berada pada rentang skala Puas  $102 \leq X \leq 126$  Dari tanggapan responden, karyawan menjamin keamanan simpanan anggota pada CU Lantang Tipo di Balai Sepuak.

**Tabel 19. Tanggapan Responden Berdasarkan Mengenai Bagaimana Nasabah Bisa Mempercayai Para Karyawan di CU Lantang Tipo di Balai Sepuak**

Alternatif	Frekuensi	Persentase %	Bobot Nilai	Total Skor	Interpretasi
Sangat Puas	5	17%	5	25	Puas
Puas	10	33%	4	40	
Cukup Puas	15	50%	3	45	
Tidak Puas	0	0	2	0	
Sangat Tidak Puas	0	0	1	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>		<b>110</b>	

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan jumlah total nilai dari pilihan alternatif jawaban responden diatas menunjukkan bahwa bagaimana para nasabah bisa mempercayai para karyawan pada CU Lantang Tipo di Balai Sepuak, termasuk kategori tidak puas karena memiliki jumlah total nilai 110 yang berarti berada pada rentang skala Puas  $102 \leq X \leq 126$  Dari tanggapan responden, bagaimana nasabah bisa mempercayai para karyawan pada CU Lantang Tipo di Balai Sepuak.

**Tabel 20. Tanggapan Responden Berdasarkan Mengenai Nasabah Merasa Aman Dalam Melakukan Transaksi dan Pembayaran Dengan Karyawan CU Lantang Tipo di Balai Sepuak**

Alternatif	Frekuensi	Persentase %	Bobot Nilai	Total Skor	Interpretasi
Sangat Puas	10	17%	5	50	Puas
Puas	15	17%	4	60	
Cukup Puas	5	67%	3	15	
Tidak Puas	0	0	2	0	
Sangat Tidak Puas	0	0	1	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>		<b>125</b>	

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan jumlah total nilai dari pilihan alternatif jawaban responden diatas menunjukkan bahwa nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi kepada karyawan pada CU Lantang Tipo di Balai Sepuak, termasuk kategori tidak puas karena memiliki jumlah total nilai 125 yang berarti berada pada rentang skala Puas  $102 \leq X \leq 126$  Dari tanggapan responden, nasabah merasa aman dalam melakukan pembayaran pada karyawan pada CU Lantang Tipo di Balai Sepuak.

**Tabel 21. Tanggapan Responden Berdasarkan Mengenai Karyawan CU Lantang Tipo di Balai Sepuak Memiliki Kemampuan Baik Dalam Memberikan Layanan Pada CU Lantang Tipo di Balai Sepuak**

Alternatif	Frekuensi	Persentase %	Bobot Nilai	Total Skor	Interpretasi
Sangat Puas	10	33%	5	50	Cukup Puas
Puas	5	17%	4	20	
Cukup Puas	5	17%	3	15	
Tidak Puas	10	33%	2	0	
Sangat Tidak Puas	0	0	1	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>		<b>85</b>	

Sumber: Data Olahan, 2021

Berdasarkan jumlah total nilai dari pilihan alternatif jawaban responden diatas menunjukkan bahwa karyawan memiliki kemampuan baik dalam layanan pada CU Lantang Tipo di Balai Sepuak, termasuk kategori tidak Cukup puas karena memiliki jumlah total nilai 125 yang berarti berada pada rentang Puas  $102 \leq X \leq 126$ . Dari tanggapan responden, karyawan memiliki kemampuan baik dalam melayani pada CU Lantang Tipo di Balai Sepuak.

Jadi, Jaminan  $\frac{80+105+110+125+85}{5} = 101$

Rentang  $78 < X \leq 102$  atau cukup puas.

## Kesimpulan

1. Kualitas Layanan pada CU Lantang Tipo di Balai Sepuak Sebagai Berikut:
  - a. Aspek Bukti fisik = 64, 114, 94, 130. jadi dari Aspek bukti fisik persepsi anggota berada pada rentang  $78 < X \leq 102$  artinya cukup puas terhadap aspek tangibility CU Lantang Tipo di Balai sepauk.
  - b. Aspek Empati = 115, 110, 110, 70. Jadi dari aspek Empati persepsi anggota berada pada rentang  $78 < X \leq 102$  artinya cukup puas
  - c. Aspek Daya tanggap = 70, 130, 115, 95. Jadi dari aspek Daya tanggap persepsi anggota berada pada rentang  $78 < X \leq 102$  artinya cukup puas
  - d. Aspek Keandalan = 95, 100, 95. Jadi dari aspek Keandalan persepsi anggota berada pada rentang  $78 < X \leq 102$  artinya cukup puas
  - e. Aspek Jaminan = 80, 105, 110, 125, 85. Jadi dari aspek Jaminan persepsi anggota berada pada rentang  $78 < X \leq 102$  artinya cukup puas

## Saran

Beberapa saran yang diajukan dalam penulisan skripsi ini sebagai berikut:

1. Jika kita melihat hasil penelitian tentang kualitas layanan dari ke lima aspek yang ada mulai dari bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan dan jaminan masih berada pada rentang cukup puas maka, sangat penting untuk meningkatkan kualitas tersebut supaya bisa mencapai puas atau sangat puas kedepannya.
2. Karena kondisi dan pemahaman dari tanggapan berbeda-beda, maka syarat untuk kualitas layanan perlu adanya peninjauan langsung kepada setiap anggota. Diharapkan kepada kepala Credit Union Lantang Tipo di Balai Sepuak untuk cepat merespon atau menanggapi segala permasalahan dalam meningkatkan kualitas layanan yang ada pada CU Lantang Tipo di Balai Sepauk.

## Daftar Pustaka

- ai et Edvardsson. (2014). Kualitas lebih Menekan Aspek Kepuasan Anggota dan Pendapatan. pt erlangga.
- Alpian . (2016). Kualitas Pelayanan Pada CU Lantang Tipo. pt buana.
- Arikunto. (2013). Rondam Sampling adalah Sebagian Tata Wakil Populasi yang di teliti. pt.Erlangga.

- Atik. (2012). Kualitas Pelayanan adalah Tingkat Kepuasan yang di harapkan Anggota.pt buana.
- Bondan. (2009). Analisis Kualitas Pelayanan pada CU Lantang Tipo .erlangga.
- Davis dan Goesh. (2015). Kualitas Pelayanan. pt buana.
- Dian. (2011). Analisis Kualitas Terhadap CU Lantang Tipo.CV Alfabeta.
- Gates dan Daniel. (2011). Variabel Yang Menentukan Nilai Variaber Yang Lain. Erlangga.
- Groonroos. (2011). Pelayanan adalah Proses yang terdiri dari Serangkain Aktivitas Tangibility.Erlangga .
- J, R. (2012). Kualitas Pelayanan. Erlangga
- Koffyzw. (2014). Sudut Pandang Karyawan dan anggota dalam Pelayanan. Erlangga.
- Kotler . (2016). Ada 5 dimensi yang dapat Mendukung Berjalan nya Kualitas Pelayanan. Erlangga.
- Lupiyoadi. (2012). Pelayanan dapat di katakan Lebih Bermutu. pt buana.
- Philip. (2012). Kualitas Pelayanan Adalah Hasil Yang Harus di capai dan di Lakukan dengan Tindakan. Erlangga.
- suhaharsimi, a. (2011). kualitas pelayanan. semarang Erlangga.
- Sutisnas. (2009). Analisis Kualitas Pelayanan pada CU Lantang Tipo pt.buana.
- Tjiptono . (2013). Kualitas Pelayanan. Erlangga.
- Tjiptono dan Chandra. (2011). Pelayanan Yang baik Akan menciptakan Kepuasan Bagi Para Anggota. Erlangga.
- Wolok. (2014). Pelayanan Kualitas pada CU Lantang Tipo. di Kecamatan Merakai.
- Yonosugi. (2013). Variaber Penelitian. Erlangga.
- Zarei dkk. (2015). Pengaruh dimensi Kualitas Pelayanan dalam Membentuk Kepuasan Anggota.Erlangga.