

STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KOPERASI SEJAHTERA ABADI KOTA BANJARMASIN

Ali¹, Sanusi², Laila Qadariah³

¹Ilmu Komunikasi, 70201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 17110033

²Ilmu Komunikasi, 70201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 0019056202

³Ilmu Komunikasi, 70201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1129097201

Email:

Pkasela10@gmail.com

Website: Uniska-bjm.ac.id

ABSTRAK

ALI, NPM, 17110033 “STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KOPERASI SEJAHTERA ABADI KOTA BANJARMASIN”, Bimbingan Bapak Dr.Ir.H. Sanusi., M.I.Kom sebagai Pembimbing Utama dan Ibu Laila Qadariah, S.sos, M.I.Kom sebagai Co Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui strategi customer service dalam meningkatkan pelayanan dan faktor penghambat dan pendukung di koperasi sejahtera abadi kota Banjarmasin. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif. Data dikumpulkan dengan wawancara kepada 2 orang informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik kualitatif dengan mendiskripsikan data-data yang ditemukan lalu disusun secara sistematis lalu ditarik kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan strategi komunikasi dalam meningkatkan pelayanan yang dilakukan customer service koperasi sejahtera abadi kota Banjarmasin sudah berjalan dengan baik, strategi komunikasi customer service dapat mempengaruhi setiap pelayanan yang dilakukan terhadap pelanggan agar tujuan dalam memenuhi kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Pelayanan

ABSTRACT

ALI, NPM, 17110033 “CUSTOMER SERVICE COMMUNICATION STRATEGY FOR IMPROVING SERVICES IN ABADI SEJAHTERA COOPERATIVES, BANJARMASIN CITY”, Guidance by Mr. Dr.Ir.H. Sanusi., MIKom as Main Advisor and Mrs. Laila Qadariah, S.sos, MIKom as Coordinator. Advisor.

The purpose of the study was to determine the customer service strategy in improving service and the inhibiting and supporting factors in the eternal prosperous cooperative in the city of Banjarmasin. The research method uses a qualitative approach with the type of qualitative research. Data were collected by interviewing 2 informants. The sample was determined using interview, observation, and documentation techniques. Data analysis used qualitative techniques by describing the data found and then systematically arranged and then drawn conclusions.

The results of the study show that the communication strategy in improving the services carried out by the eternal prosperous cooperative customer service in Banjarmasin has been going well, the customer service communication strategy can affect every service performed to customers so that the goal of meeting customer satisfaction can be achieved.

Keywords: Communication Strategy, Service

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Menurut Azwar untuk mengatasi perbedaan diatas seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan (Azwar, 1996). Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Azwar juga menjelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195),

sedangkan Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan

yang tepat produk akan kurang diminati oleh konsumen.

Sistem, mekanisme dan prosedur yang dimaksudkan dalam pemberian pelayanan pembentukan koperasi disini ialah keseluruhan proses yang yang diberlakukan dalam pemberian pelayanan. Hal ini merupakan proses yang dilalui masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Disamping itu, dalam proses pemberian pelayanan perlu memperhatikan Standar Pelayanan Prosedur (SOP) yang ada. Sistem yang digunakan dalam memberikan pelayanan itu, perlu memperhatikan perkembangan zaman dan penerapan system informasi yang telah berkembang di masyarakat. Dimana dengan menggunakan sistem informasi yang ada dapat mempermudah proses pelayanan yang dibutuhkan. Menurut Dwizd dalam Ronif menyatakan bahwa “dengan penggunaan sistem informasi dalam pemberian pelayanan memberikan keuntungan, diantaranya hemat tepat, lebih cepat, mudah diakses, pengecekan data lebih mudah dan mempermudah pengolahan data”.

Berdasarkan berbagai latar belakang dan pemikiran tersebut maka penulis mengadakan penelitian dengan judul: “STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KOPERASI SEJAHTERA ABADI KOTA BANJARMASIN”.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Dimana pada penelitian ini peneliti lebih mengutamakan untuk menggambarkan dan mengungkapkan bagaimana cara Gusti gina membangun *Personal branding* di media sosial khususnya pada Akun Instagram @gustigina. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian

ini di pilih peneliti karena peneliti hanya menggambarkan nilai variabel yang mandiri. Penelitian ini dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau objek penelitian. Untuk mengumpulkan data dan informasi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi dan dokumentasi.

ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Tempat Penelitian Koperasi Sejahtera Abadi ini didirikan pada tahun 2011 untuk membantu orang melakukan simpan-pinjam dengan menggunakan jaminan BPKB motor, mobil dan sertifikat tanah (syaratnya posisi, letak tanah, lebar tanah harus strategis dan harus disetujui oleh notaris). Koperasi ini sudah banyak dikenal oleh masyarakat karena bunganya tidak terlalu besar dan pelayanannya sangat baik. Koperasi Sejahtera Abadi yang beralamat di Jl. Pramuka No.36 B, RT 26, Kelurahan Sungai Lulut, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

Struktur organisasi adalah mekanisme untuk mencapai tujuan koperasi yang telah ditetapkan, dimana diletakkan pembentukan pekerjaan dan unsur-unsur yang ada menurut suatu sistem yang cocok dengan maksud tujuan organisasi. Tanggung jawab masing-masing fungsi yang semuanya terlibat dan dilaksanakan secara konsekuen didalam penerapan sehari-hari.

Agar kegiatan organisasi Koperasi Sejahtera Abadi Kota Banjarmasin dapat berjalan dengan baik dan lancar, maka haruslah jelas dan tegas dalam pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam pelaksanaan masing-masing bagian. Adapun struktur organisasi di Koperasi Sejahtera Abadi Kota Banjarmasin dilihat pada gambar berikut ini:

Struktur organisasi harus memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Harus ada perumusan tujuan yang jelas sebagai landasan dan pedoman dalam menentukan tata kerja dan cara kerja yang efisien dan efektif untuk mencapai tujuan koperasi yang bersangkutan.

2. Kemudian menentukan fungsi-fungsi apa, bagaimana, berapa banyak yang diperlukan yang akan melaksanakan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut.
3. Melakukan pembagian tugas yang jelas dan tegas antara fungsi-fungsi yang ada, dengan disertai batas-batas kekuasaan, wewenang, tanggung jawab masing-masing fungsi.
4. Memiliki orang-orang yang tepat untuk memegang atau menduduki jabatan dalam masing-masing fungsi yang ada tersebut.
5. Orang-orang yang memegang jabatan tersebut harus mempunyai satu-kesatuan kerja yang harmonis dibawah koordinasi menurut tingkatan jenjang yang ada.

Masing-masing bagian memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Rapat Anggota
 - a. Menetapkan anggaran dasar koperasi
 - b. Menetapkan kebijakan umum koperasi
 - c. Melakukan pemilihan, pengangkatan, pemberhentian pengurus, pemeriksaan, dan penasehatan koperasi.
 - d. Menetapkan rencana kerja, anggaran kerja, anggaran belanja, pengesahan neraca koperasi.
2. Pengurus
 - a. Memimpin organisasi dan usaha koperasi
 - b. Mencatat segera dalam buku daftar anggota tentang masuk keluarnya anggota.
 - c. Mencatat tentang mulai dan berakhirnya masa jabatan anggota pengurus dalam buku daftar pengurus.
 - d. Menyelenggarakan rapat anggota tahunan menurut ketentuan dalam anggaran dasar koperasi.

- e. Memberikan pelayanan yang sama kepada setiap anggota dan memelihara kerukunan diantara anggota dan menjauhkan segala hal yang bias menimbulkan perselisihan paham.
 - f. Mengadakan pembukuan dan administrasi yang tertib dan teratur menurut ketentuan-ketentuan yang berlaku atau petunjuk-petunjuk dari pejabat koperasi.
 - g. Melaporkan keadaan rapat anggota tentang segala sesuatu yang menyangkut tata kehidupan koperasi dan segala laporan pemeriksaan termasuk pemeriksaan oleh badan pemeriksa atas tata kehidupan koperasi.
 - h. Meningkatkan partisipasi, kesejahteraan dan ketrampilan para anggota.
 - i. Mengadakan hubungan kerjasama atas usaha dengan pihak-pihak lain dalam rangka perluasan dan perkembangan usaha koperasi.
 - j. Memberikan pengarahan terhadap pelaksanaan tugas sehari-hari yang dilakukan karyawan
 - k. Memberikan bantuan kepada pejabat koperasi yang sedang melakukan tugasnya dengan memberikan keterangan yang diperlukan serta memperlihatkan segala Pembukuan, perbendaharaan, persediaan, inventaris, dan catatan-catatan lainnya yang berhubungan dengan kegiatan organisasi dan usaha koperasi
3. Badan Pemeriksa
- a. Mengawasi pelaksanaan tata kehidupan organisasi dan usaha serta pelaksanaan kebijaksanaan dan tindakan-tindakan pengurus.
 - b. Memeriksa dan meneliti kebenaran buku-buku dan catatan yang berhubungan dengan kegiatan organisasi dan usaha koperasi.
 - c. Mengadakan pemeriksaan sewaktu-waktu mengenai : Bidang keuangan dengan membuat berita acara pemeriksaan kas Persediaan barang-barang serta kekayaan koperasi Laporan keuangan
 - d. Membuat laporan pemeriksaan dan pertanggung jawab pelaksanaan tugasnya Kepada Rapat Anggota/ RAT
- Sedangkan untuk pengurus koperasi sendiri secara terperinci memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut:
1. Ketua Umum
 - a. Memimpin dan mengawasi pelaksanaan tugas anggota pengurus lainnya serta mengkoordinasikan tugas-tugas seluruh pengurus
 - b. Memimpin rapat pengurus dan rapat anggota
 - c. Menandatangani buku daftar anggota/pengurus.
 - d. Menandatangani surat-surat keluar
 - e. Menandatangani surat-surat berharga (biasanya bersama dengan bendahara)
 2. Sekertaris
 - a. Memelihara buku-buku organisasi
 - b. Bertanggung jawab dalam bidang administrasi tata usaha koperasi
 - c. Menyelenggarakan notulen rapat d. Menyusun laporan organisasi
 - d. Mengatur dan mengurus soal kepegawaian

3. Kepala Bagian
 - a. Mengurus bagian-bagian yang terdapat pada koperasi.
 - b. Mengawasi atas aktivitas karyawan secara langsung
 - c. Membimbing dan mengawasi aktivitas karyawan masing-masing bagian pada koperasi.
4. Karyawan
 - a. Tata Usaha, melakukan kepengurusan segala bentuk keperluan internal koperasi.
 - b. Teller, mengurus pembayaran atau penyetoran para nasabah.
 - c. Operator, melakukan pelayanan bagi nasabah yang memerlukan informasi.
 - d. Debt kolektor, melakukan penagihan uang angsuran para nasabah.
 - e. Marketing, bagian ini bertugas untuk mencari nasabah.

Strategi Koperasi Sejahtera Abadi Kota Banjarmasin dalam Meningkatkan Pelayanan

Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan peneliti di Koperasi sejahtera abadi kota banjarmasin mengenai strategi Koperasi dalam Meningkatkan Pelayanan tersebut tidak lepas dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti.

Terpenuhinya kebutuhan pada prioritas pertama atau kebutuhan dasar akan mendorong usaha seseorang untuk memenuhi kebutuhan pada prioritas berikutnya. Usaha pemenuhan kebutuhan tidak pernah berhenti.

Hal itu disebabkan disamping karena adanya kebutuhan pada prioritas berikutnya yang menunggu untuk dipenuhi, juga karena kebutuhan ini berkembang dinamis sejalan dengan perkembangan masyarakatnya.

Suatu realitas kehidupan sosial yang menunjukkan semakin banyak kebutuhan terpenuhi maka semakin sejahtera.

Inilah yang mendorong Koperasi sejahtera abadi kota Banjarmasin untuk meningkatkan perannya dalam meningkatkan pelayanan agar terjadinya kepuasan konsumen.

Secara Umum strategi koperasi adalah sebagai berikut :

1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan anggota pada khususnya, dan masyarakat pada umumnya, guna meningkatkan kesejahteraan sosial ekonominya.
2. Berperan serta secara aktif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.
3. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai soko gurunya.
4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasarkan azas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Secara khusus koperasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan antara lain:

1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan anggota pada khususnya, dan masyarakat pada umumnya, guna meningkatkan kesejahteraan sosial ekonominya,
2. Sebagai mediator antara penyandang dana dengan pengguna dana, sehingga tercapai optimalisasi pemanfaatan harta, serta
3. Menumbuhkan-kembangkan usaha-usaha produktif pelanggan.

Dari hasil analisa penelitian yang dilakukan penulis yang telah dikemukakan memiliki kecocokan dalam kepuasan pelanggan. Tercermin dari kegiatan Koperasi Sejahtera abadi kota Banjarmasin tersebut seperti : meminjamkan dana untuk kegiatan usaha nasabah, mengembangkan kegiatan usaha nasabah dan memberikan pembiayaan dengan akad 'isthisna' (jual beli dengan kriteria yang telah nasabah inginkan).

Faktor penghambat dan faktor pendorong Koperasi sejahtera abadi kota Banjarmasin Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan peneliti di Koperasi sejahtera abadi kota Banjarmasin mengenai faktor penghambat dan faktor pendorong Koperasi dalam Meningkatkan pelayanan tersebut tidak lepas dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti.

Faktor penghambat yang terjadi di Koperasi Sejahtera abadi kota Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan adalah sumber daya manusia atau pelanggannya sendiri kurang mengetahui tentang perkoperasian, iklim yang tidak menentu, kurangnya modal sehingga arus kas jadi tidak seimbang dan partisipasi anggota yang kurang simpati dengan program-program yang ada.

Faktor pendorong yang terjadi di Koperasi sejahtera abadi kota Banjarmasin untuk meningkatkan pelayanan lain adalah membantu/meminjamkan modal untuk usaha nasabah sehingga usaha nasabah bisa berkembang, berorientasi pada pemberian pelayanan yang baik dan maksimal kepada anggota.

Berjalan dan berkembang bersamaan dengan usaha anggota serta menyampaikan kepada pelanggan jika kreditnya bermasalah, kemudian dengan meningkatkan simpanan wajib agar kendala modal dapat teratasi.

Personalia dan Hubungan Dengan Karyawan

Di dalam melaksanakan aktivitasnya, organisasi sangat membutuhkan pelaksana, yaitu tenaga kerja/ karyawan. Keberadaan karyawan artinya sangat besar artinya bagi perusahaan atau organisasi. Tanpa ada karyawan atau tenaga kerja, maka mesin, material, dan modal tidak akan dapat digunakan sampai kapanpun. Terutama sekali bagi Koperasi Sejahtera abadi kota Banjarmasin, karyawan merupakan faktor yang paling utama dalam kegiatan organisasinya.

Jumlah keanggotaan yang dimiliki Koperasi Sejahtera Abadi Kota Banjarmasin adalah sebanyak 59 orang dari jumlah tersebut bagian operasional sebanyak 40 karyawan.

Sistem Penggajian

Sistem pembayaran gaji yang dilaksanakan oleh Koperasi Sejahtera Abadi Kota Banjarmasin yaitu:

1. Sistem gaji bulanan.

Semua gaji karyawan kepada karyawan secara langsung yang diberikan dengan sistem bulanan, dalam satu minggu karyawan diberikan uang bensin diberikan sebanyak dua kali.

2. Sistem Bonus.

a. Untuk karyawan bagian pemasaran apabila memenuhi target untuk mendapatkan nasabah mendapatkan bonus sebesar 1 % dari jumlah target yang didapat.

b. Bagi karyawan awal yang bekerja di perusahaan, apabila memiliki prestasi yang baik maka pihak koperasi memberikan fasilitas yaitu untuk pinjam untuk pembelian sepeda motor melalui koperasi.

c. Setiap hari raya ada uang THR (1x gaji pokok)

d. Setiap akhir tahun mendapatkan tunjangan akhir tahun (1 x gaji gaji pokok)

3. Tunjangan

Tunjangan kesehatan setiap karyawan mendapatkan Askes.

4.9 Bidang Usaha Dan Pelayanan

Koperasi Sejahtera Abadi Kota Banjarmasin memiliki usaha yaitu:

1. Simpanan Berjangka

Keuntungan Memiliki Simpanan Berjangka di Koperasi Sejahtera Abadi

- a. Bunga tabungan diberikan diawal pembukaan rekening
- b. Bunga lebih besar dari bunga bank
- c. Jangka waktu anda yang menentukan
- d. Tanpa potongan biaya
- e. Uang anda dijamin aman

Perbandingan Bunga yang Didapat di Koperasi Sejahtera Abadi dengan Bank Perhitungan Bunga Tabungan di Bank (asumsi bunga tabungan selama satu bulan)

Persyaratan Simpanan Berjangka Koperasi Sejahtera Abadi :

- a. Foto Copy KTP (Kartu Tanda Penduduk)
- b. Foto Copy KK (Kartu Keluarga)

2. Pinjaman

- a. Jaminan dapat berupa BPKB Motor/Mobil atau Sertifikat Rumah/Tanah
- b. Proses Cepat dan Mudah
- c. Bunga 2% Dapat Diselesaikan Sewaktu-Waktu (Tanpa Penalty)
- d. Jaminan Anda Dijamin Aman
- e. Terima Sistem Gadai

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan secara memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Koperasi sejahtera abadi kota banjarmasin. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkatkan kepuasan

pelanggan, sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan berdampak semakin menurunnya kepuasan pelanggan koperasi. Dimana besarnya sumbangan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diungkap dalam penelitian ini.

2. faktor penghambat dan pendorong memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya terdapat hubungan linier antara penghambat dan pendorong koperasi dengan kepuasan pelanggan koperasi sejahtera abadi kota banjarmasin. Semakin sedikit penghambat koperasi maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan, sebaliknya semakin banyak penghambat koperasi, maka akan berdampak semakin menurunnya kepuasan pelanggan koperasi sejahtera abadi kota banjarmasin.

Faktor penghambat dan pendorong koperasi secara memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelayanan pelanggan. Hal ini menjelaskan jika faktor penghambat dan pendukung koperasi secara bersama-sama sudah baik, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan Koperasi sejahtera abadi kota banjarmasin.

Saran-saran

Berdasarkan simpulan di atas dapat diajukan saran-saran kepada pihak Koperasi sejahtera abadi kota banjarmasin sebagai berikut:

1. Kedepan diharapkan Koperasi sejahtera abadi kota banjarmasin dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih dalam rangka meningkatkan tingkat performa jasa yang ditawarkan. Dimana salah satu langkahnya yaitu dengan menjaga hubungan baik yang dibangun pihak pemberi jasa dengan pelanggan. Selain itu pihak manajemen mampu menerapkan untuk

menjadikan konsumen sebagai sumber masukan untuk menilai kualitas layanan dan sekaligus mitra dalam menjalankan bisnis.

2. Hasil pengujian yang dilakukan diketahui bahwa faktor-faktor merupakan yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dibandingkan kualitas pelayanan.

Untuk itu diharapkan kedepan Koperasi sejahtera abadi kota banjarmasin lebih meningkatkan segala dimensi-dimensi yang berhubungan dengan citra koperasi dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dylan Trotsek, 2017, Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Cabang Yogyakarta, J. Chem. Inf. Model.
- J. Oliver, 2013, Malayu Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan,” J. Chem. Inf. Model.
- K. Basuki, 2019,” ISSN 2502-3632 ISSN 2356-0304 J. Online Int. Nas Januari – Juni 2019 Univ. 17 Agustus 1945 Jakarta.
- Nuralim, R. Niswati, M. Nasrullah. 2018 . Sistem Pelayanan Pembentukan Koperasi Di Dinas Koperasi Dan UKM Kota Makassar.
- R. Baswir. 2013. Koperasi Indonesia. Kop. Indonesia.
- T. B. G. Egziabher and S. Edwards. 2013. Kualitas Pelayanan. Africa’s potential Ecol. Intensif. Agric.
- F. Ekonomika, 2015, Menggunakan Metode Ipa (Importance- Performance Analysis) Pada Ahas 01108 Anugrah Jaya Semarang Menggunakan Metode Ipa (Importance- Performance Analysis) Semarang.
- R. Sari, 2017, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Sakit Tingkat IV dr. M. Yasin Bone.
- S. A. Chasanah, 2015, Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT . PLN (Persero) Rayon Purbalingga),Perspekt. Ekon. Islam (Stud. Pada Pelangg. List. Pasca Bayar di PT . PLN (Persero) Rayon Purbalingga).