

KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR KOPERASI UNIT DESA (KUD)  
SIBUAK JAYA

SRI JAYANTI

Pembimbing: Drs. H. Zaili Rusli SD, M.Si, FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya  
Km.12.5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293 *e-mail: srirahayu.wijayanti@yahoo.com,*  
085213726874

**Abstract:** Analysis of the quality of public services in the office of the village unit cooperatives (KUD) sibuaik jaya, this study aimed to analyze the quality of public services in the office of the village unit cooperatives (KUD) Sibuaik Jaya village Sibuaik II sub-District Tapung Kampar regency. The study focused on assessing the quality of services provided by the office of the organization in the village unit cooperatives (KUD) Sibuaik Jaya to members of the public whether qualified or not, the service is referred to here can be said if the quality of the management and employees can meet and melaksanakan services in accordance procedures, and the service is intended for members of the public. Based on these results, the conclusions that can be drawn from this research that the quality of public services in the Office of the Village Unit Cooperatives (KUD) Sibuaik Jaya Village Sibuaik II Sub-District Tapung Kampar Regency generally classified as Good. While the factors that affect the quality of public services in the Office of the Village Unit Cooperatives (KUD) Sibuaik Jaya Village Sibuaik II Sub-District Tapung Kampar Regency mainly influenced by reliability, responsiveness, assurance, and tangible.

Key words: quality, community service, office KUD

**Abstrak:** Analisis kualitas pelayanan masyarakat di kantor koperasi unit desa (KUD) sibuaik jaya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan masyarakat di kantor koperasi unit desa (KUD) Sibuaik Jaya desa Sibuaik II Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. Kajian difokuskan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pengurus organisasi di kantor koperasi unit desa (KUD) Sibuaik Jaya kepada anggota masyarakat apakah sudah berkualitas atau belum, pelayanan yang dimaksud disini dapat dikatakan berkualitas apabila para pengurus dan para karyawan dapat memenuhi dan melaksanakan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku, dan pelayanan tersebut dimaksudkan untuk anggota masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini bahwa kualitas Pelayanan masyarakat Di Kantor Koperasi Unit Desa (KUD) Sibuaik Jaya Desa Sibuaik II Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar secara umum tergolong Cukup Baik. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan masyarakat Di Kantor Koperasi Unit Desa (KUD) Sibuaik Jaya Desa Sibuaik II Kecamatan Tapung Kabupaten. Kampar, terutama dipengaruhi oleh faktor kehandalan, daya tanggap, Jaminan, dan bukti fisik.

**Kata kunci:** kualitas, pelayanan masyarakat, kantor KUD

## PENDAHULUAN

Koperasi merupakan sebuah wadah organisasi ekonomi yang berwatak sosial yang berasaskan kekeluargaan dengan mengutamakan rasa persaudaraan, dan solidaritas diantara para anggota. Koperasi hadir ditengah-tengah masyarakat dengan mengemban tugas dan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Kesejahteraan tersebut dapat terpenuhi melalui peningkatan mutu pelayanan yang diberikan kepada anggota melalui pengurus organisasi yang ditunjuk langsung oleh para anggota-anggotanya melalui rapat anggota koperasi dalam usaha memenuhi dan membantu kebutuhan para anggota masyarakat yang berkaitan dengan kegiatan usaha yang dilakukan di koperasi.

Sebagai badan usaha rakyat, koperasi perlu membangun diri dan meningkatkan diri karena pada hakikatnya koperasi dibentuk untuk memenuhi kebutuhan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, maka tugas koperasi tidak lain dari badan yang bertugas untuk memberikan pelayanan (service) kepada anggota-anggotanya semurah mungkin, selancar mungkin dan sebaik mungkin, serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap kebutuhan para anggota guna memajukan usaha koperasi, sehingga diharapkan koperasi sebagai badan usaha rakyat mampu berperan sebagai sokoguru perekonomian nasional yang berfungsi memperkokoh perekonomian rakyat dan membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur belandaskan pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Melihat sebagian besar masyarakat Indonesia bertempat tinggal di daerah pedesaan, tentunya penghidupan ekonomi mereka masih bersumber pada pengadaan dan pengembangan ekonomi rakyat yang berguna untuk meningkatkan taraf anggota dan masyarakat desa sekitarnya, untuk itu demi terpenuhinya kebutuhan ekonomi masyarakat pedesaan melalui usaha pelayanan yang diberikan, salah satu bentuk koperasi pedesaan yang memberikan pelayanan kepada masyarakatnya adalah Koperasi Unit Desa Sibuk Jaya.

Tujuan utama yang ingin dicapai Koperasi Unit Desa Sibuk Jaya adalah memberikan pelayanan dengan harapan dapat meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran anggota maupun masyarakatnya, sedangkan tujuan khusus yang ingin dicapai dengan usaha tertentu, seperti usaha simpan pinjam yang bertujuan memenuhi kebutuhan kredit bagi anggotanya, usaha waserda/pertokoan seperti penyediaan sarana produksi pertanian, dan pelayanan jasa-jasa lainnya yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan para anggota dan masyarakat sekitarnya, sehingga dapat mencapai kemakmuran dan kesejahteraan bagi para anggota masyarakatnya.

Sebagai organisasi/badan usaha yang berwatak sosial, dasar pendirian koperasi di latarbelakangi oleh keinginan masyarakat golongan ekonomi lemah untuk memperbaiki ekonomi mereka dan dalam menjalankannya selayaknya pelayanan memiliki arti penting dan mendapat perhatian besar dalam setiap kegiatan organisasi.

Adapun Visi dan Misi dari adanya koperasi Unit Desa sibuk Jaya adalah sebagai berikut:

Visi dari adanya Koperasi Unit Desa Sibuk Jaya adalah Untuk ”Meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat dan anggota Koperasi Unit Desa Sibuk Jaya”.

Kesejahteraan tersebut dapat tercapai apabila pelayanan yang diberikan oleh pengurus dan karyawan kepada anggota dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan kebutuhan para anggotanya maupun masyarakat sekitarnya. Dengan adanya visi terutama bagi kantor KUD Sibbuk Jaya akan dapat mencapai dan memudahkan tujuan dari didirikan suatu badan usaha, dan dengan pencapaian tujuan usaha tersebut harus pula dilaksanakan misi sebagai sarana penunjang dan pendorong kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan di kantor KUD Sibbuk Jaya. Dengan demikian maka dapat kami sebutkan Misi dari Koperasi Unit Desa Sibbuk Jaya adalah:

1. Mengembangkan dan meningkatkan hasil pertanian masyarakat.
2. Meningkatkan keterampilan dan kualitas Sumber Daya Masyarakat.
3. Perbaikan dan peningkatan pelayanan anggota.
4. Peningkatan sarana dan prasarana kerja pegawai KUD Sibbuk Jaya.
5. Pengadaan permodalan atau usaha simpan pinjam.

Dengan adanya misi diharapkan dapat menjadi sarana penunjang semua kegiatan agar dapat terlaksana sesuai dengan tujuan dari sebuah badan usaha, maka dari itu misi harus dilaksanakan agar tercapai sebuah visi. Salah satu misi dari KUD Sibbuk Jaya adalah perbaikan dan peningkatan pelayanan anggota, maksudnya adalah perbaikan dan peningkatan pelayanan anggota dapat terpenuhi dengan mengadakan dan memperbaiki keahlian pengurus beserta para karyawannya sehingga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para anggota dalam berbagai bidang kegiatan ekonomi dan kebutuhan yang diberikan kepada para anggotanya. Visi dan Misi tersebut bersumber dari kepengurusan kantor Koperasi Unit Desa Sibbuk Jaya 2008-2013.

Dalam rangka pemberian pelayanan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya, para pengurus dan karyawan yang berada di Kantor Koperasi Unit Desa Sibbuk Jaya menjalankan pelayanan yang berkaitan langsung dengan kepentingan anggota/masyarakatnya, dan dalam hal ini pelayanan yang akan diteliti hanya 3 jenis bidang usaha saja karena 3 bidang usaha ini yang berkaitan langsung dengan masyarakat dan pelayanannya dilaksanakan di kantor KUD Sibbuk Jaya bukan dilapangan, maka dari itu kami sebutkan 3 jenis pelayanan yang dilakukan di kantor KUD Sibbuk Jaya, yaitu:

1. Unit simpan/pinjam
2. Unit waserda dan pupuk
3. Unit kemitraan dan perkreditan

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik (masyarakat) diberikan oleh perusahaan/organisasi maupun para pemberi layanan perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Maka selanjutnya Menurut **Zethaml-parasuraman-berry dalam Fandy Tjiptono (2008:95) dan dalam Kualitas Pelayanan Publik Hardiyansyah (2011:47,53)** untuk mengetahui kualitas jasa (pelayanan) yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdiri dari lima (5) dimensi elemen kualitas pelayanan, yang pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan yakni sebagai berikut: Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (empathy), Bukti fisik (tangibles).

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan di Kantor KUD Sibbuk Jaya terdapat gejala yang mengindikasikan kekurangan-kekurangan dalam hal pelaksanaan pelayanan yang dilakukan para

karyawan di kantor Kantor KUD Sibbuk Jaya kepada anggota masyarakatnya. Hal ini didasari oleh berbagai fenomena yang ditemui di Kantor KUD Sibbuk Jaya bahwa:

Pada saat melakukan observasi di Kantor KUD Sibbuk Jaya, mereka mengatakan bahwa para karyawan Kantor KUD Sibbuk Jaya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang berkaitan dengan pelayanan masih ada yang menunda dalam pelaksanaannya. Tidak adanya pemeriksaan kelengkapan persyaratan dalam pengajuan kredit simpan pinjam ataupun pengajuan kredit ke Bank, sehingga apabila terdapat kekurangan persyaratan anggota baru mengetahui pada kedatangan berikutnya karena tidak ada informasi dari pihak kantor dan penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. masih kurangnya keterampilan yang dimiliki oleh karyawan kantor KUD Sibbuk Jaya dalam memberikan pelayanan kepada anggota, hal ini dikarenakan pendidikan karyawan yang rata-rata masih tamatan SLTA/ sederajat, ada juga faktor lain yakni para karyawan kurang mengikuti pelatihan yang diadakan diluar kantor ataupun melalui Dinas Koperasi hal ini dikarenakan keterbatasan dana yang dimiliki Kantor KUD Sibbuk Jaya, sehingga pemberian pelayanan kepada anggota kurang terealisasi dengan baik. Tidak ada kejelasan mengenai masalah pembiayaan administrasi dalam kepengurusan pelayanan seperti urusan peminjaman uang ke bank melalui Kantor KUD Sibbuk Jaya, hal ini diketahui dari anggota masyarakat bahwa kalau ingin pelayanan cepat selesai maka harus mengeluarkan biaya lebih.

Penelitian ini bertujuan untuk 1) Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan masyarakat Di Kantor Koperasi Unit Desa (KUD) Sibbuk Jaya Desa Sibbuk II Kecamatan Tapung Kabupaten. Kampar. 2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan masyarakat Di Kantor Koperasi Unit Desa (KUD) Sibbuk Jaya Desa Sibbuk II Kecamatan Tapung Kabupaten. Kampar.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Koperasi Unit Desa (KUD) Sibbuk Jaya. Adapun alasan dipilihnya Kantor Koperasi Unit Desa (KUD) Sibbuk Jaya sebagai lokasi penelitian dengan pertimbangan bahwa Kantor Koperasi Unit Desa (KUD) tersebut adalah merupakan lembaga formal yang berwujud nyata ditengah masyarakat yang disahkan oleh pemerintah berdasarkan pancasila dan berfungsi sebagai wadah untuk memperjuangkan kepentingan masyarakatnya dengan tujuan memajukan kesejahteraan masyarakat di bidang peningkatan perekonomian pedesaan dan sosialnya, serta bertugas memberikan pelayanan yang terlibat langsung dengan pelayanan masyarakat sebagai anggota koperasi, khususnya dibidang jenis usaha yang dijalankan oleh koperasi tersebut yakni Koperasi Unit Desa (KUD) Sibbuk Jaya.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah anggota masyarakat yang berurusan di Kantor Koperasi Unit Desa (KUD) Sibbuk Jaya yaitu yang membutuhkan pelayanan dari para pengurus serta karyawan kantor KUD, yang berjumlah 565 orang dan mereka tergolong aktif. Dalam menentukan sampel, penulis mengambil sampel dengan teknik simple random sampling, yaitu penentuan sampel dengan secara acak dan sederhana dan diperoleh sampel sebanyak 85 orang. Permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah mengenai kualitas

pelayanan maka sebagai sumber informasi (Key informan) adalah Pengurus selaku ketua koperasi dan sekretaris. sedangkan penentuan jumlah sampel (masyarakat) dilakukan dengan menggunakan pendapat Slovin, dengan tingkat kesalahan 10%. analisa data yang digunakan dalam penelitian ini pada prinsipnya penelitian ini mengadopsi data deskriptif kuantitatif. Setelah data terkumpul dari responden penelitian, maka selanjutnya dilakukan pengelompokan data didasarkan pada jenis data, selanjutnya penganalisisan data disajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan uraian dan penjelasan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Kantor Koperasi Unit Desa (KUD) Sibuk Jaya terletak di desa Sibuk II, kecamatan Tapung, Kabupaten Kampar, yang sebagian besar mayoritas penduduknya bermata pencaharian pertanian yaitu petani kelapa sawit, karena Koperasi Unit Desa Sibuk Jaya lahir dari adanya masyarakat transmigrasi dari pulau jawa dan dari penduduk lokal yang mendapat tempat di pembukaan desa baru yaitu Desa Sibuk II pada tahun 1993 dan dengan pembagian lokasi tempat tinggal pekarangan  $\frac{1}{2}$  hektar dan lokasi perkebunan kelapa sawit yang masing-masing kepala keluarga mendapatkan 2 hektar perkebunan kelapa sawit sebagai salah satu sumber penghasilan masyarakat desa sampai sekarang ini, dan tentunya dengan mata pencaharian ini penghidupan ekonomi para masyarakat masih bertumpu atau bersumber dari pertanian kelapa sawit tersebut, untuk itu demi terpenuhinya kebutuhan ekonomi masyarakat pedesaan, dibentuklah sebuah koperasi pedesaan demi mencapai kemakmuran masyarakat dan menciptakan pelayanan yang memudahkan kebutuhan para masyarakat itu sendiri. Salah satu koperasi pedesaan yaitu Koperasi Unit Desa (KUD) Sibuk Jaya.

Berhasil atau tidaknya pembangunan suatu desa sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang dimilikinya. Semakin maju ataupun tinggi pendidikannya maka akan meningkatkan sumber daya manusia yang dimiliki oleh desa tersebut. Demikian pentingnya peranan pendidikan, maka sudah sewajarnya pemerintah dan seluruh lapisan masyarakat memberikan perhatian yang besar pada bidang ini. Pada saat ini di Desa sibuk II terdapat 1 TK, 2 Sekolah Dasar (SD), dan 1 MDA. Pembangunan bidang kesehatan bertujuan agar semua lapisan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan secara merata dan murah. Dengan tujuan tersebut maka diharapkan akan tercapai derajat kesehatan masyarakat yang baik, yang pada gilirannya memperoleh kehidupan yang sehat dan produktif. Pada saat ini, di Desa Sibuk II terdapat 2 Puskesmas. Pembangunan bidang keagamaan bertujuan agar semua lapisan masyarakat dapat memperoleh kebebasan dan kemudahan dalam memeluk dan menjalankan agamanya masing-masing. Salah satu caranya adalah penyediaan sarana ibadah. Di Desa Sibuk II terdapat 2 masjid, dan 12 mushola. Dan mayoritas masyarakat Desa Sibuk II beragama islam. Fasilitas perekonomian di Desa Sibuk II terdapat 6 kelompok pertokoan dan 1 pasar yang hanya beroperasi setiap hari kamis dan terletak di jalur 8 desa Sibuk II. Prasarana jalan merupakan urat nadi kelancaran lalu lintas didarat, lancarnya lalu lintas akan sangat penting demi menunjang perkembangan perekonomian suatu daerah. Lalu lintas antar desa kini sudah di aspal dan kini sudah ada jalan alternatif menuju kota pekanbaru yang hanya ditempuh 1 jam perjalanan yang biasanya mencapai 3 jam perjalanan.

## **Pembahasan**

Berdasarkan pada penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Koperasi Unit Desa (KUD) Sibuk Jaya Desa Sibuk II Kecamatan. Tapung Kabupaten. Kampar dengan jumlah responden yang diambil yaitu sebanyak 85 orang anggota masyarakat yang mendapat pelayanan masyarakat. Untuk memudahkan analisa pada penelitian ini, maka penulis disini mengemukakan identitas responden berdasarkan pekerjaan, jenis kelamin, tingkat pendidikan, serta umur responden. Dalam sebuah organisasi masyarakat, kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam mencapai target yang ditentukan. Kepuasan konsumen atas pelayanan akan jasa yang mereka butuhkan akan membawa dampak baik bagi kelangsungan organisasi tersebut. Kesan baik yang ditimbulkan dalam pelayanan akan berdampak baik dengan bertambahnya konsumen yakni anggota masyarakat yang menggunakan jasa badan usaha tersebut.

Aspek Keandalan merupakan hal yang sangat diperhatikan dalam perusahaan ataupun organisasi, karena Keandalan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan organisasi untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat kepada anggota masyarakat sebagai pelanggan. Aspek Daya Tanggap merupakan hal yang sangat diperhatikan dalam perusahaan ataupun organisasi, karena Daya Tanggap yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan yakni anggota masyarakat dan merespon permintaan mereka dengan segera. Aspek Jaminan merupakan hal yang sangat diperhatikan dalam perusahaan ataupun organisasi, karena Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan yakni anggota masyarakat (*confidence*). Aspek Empati merupakan hal yang sangat diperhatikan dalam perusahaan. Karena Empati yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sebuah wadah organisasi ini mampu memahami masalah para pelanggannya yaitu anggota masyarakat dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian secara personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Aspek Bukti Fisik merupakan hal yang sangat diperhatikan dalam perusahaan atau organisasi. Karena bukti fisik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, dan materi komunikasi perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini bahwa kualitas Pelayanan masyarakat Di Kantor Koperasi Unit Desa (KUD) Sibuk Jaya Desa Sibuk II Kecamatan Tapung Kabupaten. Kampar secara umum tergolong cukup baik. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan masyarakat Di Kantor Koperasi Unit Desa (KUD) Sibuk Jaya Desa Sibuk II Kecamatan Tapung Kabupaten. Kampar, terutama dipengaruhi oleh faktor kehandalan, daya tanggap, Jaminan, dan bukti fisik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini sebagai berikut: Kualitas Pelayanan masyarakat Di Kantor Koperasi Unit Desa (KUD) Sibuk Jaya Desa Sibuk II Kecamatan Tapung Kabupaten. Kampar secara umum tergolong cukup baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan masyarakat Di Kantor Koperasi Unit Desa

(KUD) Sibuk Jaya Desa Sibuk II Kecamatan Tapung Kabupaten. Kampar, terutama dipengaruhi oleh faktor kehandalan, daya tanggap, Jaminan, dan bukti fisik.

Disarankan kepada pihak Koperasi Unit Desa (KUD) Sibuk Jaya agar terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar tujuan dari koperasi yang ditentukan dapat tercapai, terutama dari aspek Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Bukti Fisik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji dan Widyanti, Ninik. *Manajemen Koperasi*. Pustaka Jaya, Semarang, 1994
- Cahyani, Ati. *Strategi dan Kebijakan Manajemen SDM*. Indeks. Jakarta. 2005
- Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Kampar. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 25 Tahun 1992 Tentang Perkoprasian*. Kementrian Negara Koperasi dan Usaha kecil dan Menengah Republik Indonesia. Jakarta. 2008
- Hardiyansyah, M.si. *Kualitas Pelayanan Publik Kosep, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta. 2011
- Kasmir. *Kewirausahaan*. Jakarta. Bumi Aksara. Jakarta. 2008
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Edisi Kedelapan*. Jakarta. 1998
- LAN Republik Indonesia. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit LAN. Jakarta. 2006
- Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Penerbit PT Bumi Aksara. Jakarta. 2006
- Ropke, Jochen. *Ekonomi Koperasi teori dan manajemen*. Salemba Empat. Jakarta. 2004
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta. 2007
- Sitio, Arifin. *Koperasi Teori dan Pratik*. Erlangga. Jakarta. 2001
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. 2009
- Sukamdiyo. *Manajemen Koperasi*. Erlangga. Jakarta. 1996
- Tjiptono, Fandy, *Service Management*. Penerbit Andi. Jakarta. 2008
- Trilestari, Endang Wirjatmi. *Pengaruh Prilaku Aparat Terhadap Kualitas Layanan Publik*. Tesis. Bandung: PPs Unpad. 2005
- Widiyanti, Ninik. *Manajemen Koperasi*. Cetakan ke-9 PT. Rineka Cipta. Jakarta. 2007
- Yoeti, Oka A. *Customer Service, Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Prady Paramita. Jakarta. 2003

**Laporan – Laporan:**

Laporan Hasil Pemeriksaan Atas Laporan Keuangan Dan Perjalanan KUD Untuk Tahun Yang Berakhir Pada Tanggal 31 Desember oleh: **Badan Pengawas** KUD Sibuaik Jaya, Desa Sibuaik II Kec. Tapung Kab. Kampar.

Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus Tahun Buku 2010 Serta Program Kerja Dan RAPB KUD Sibuaik Jaya Tahun 2011 Dalam Rapat Anggota Tahunan, KUD Sibuaik Jaya, 2011.

**Peraturan Perundang-undangan :**

Departemen Koperasi dan Pembinaan Pengusaha Kecil nomor; 131/ BH/ PAD/ KWK.4/ 5.1/ III/ 1996 Tanggal 04 Maret 1996, Tentang: Akta Perubahan Anggaran Dasar Koperasi

Website:

Kamus Bahasa Indonesia: <http://kamusbahasaindonesia.org/kualitas> [21-2-2012]

Garvin: <http://ibnudblog.bogspot.com/2008/02/kualitas-pelayanan.html> [15-5-2011]