



**ANALISIS KUALITATIF PELAYANAN DAN KINERJA KEUANGAN**

**CV. INDI KARYA TEKNIK PADA MASA PANDEMI COVID-19**

**SKRIPSI**

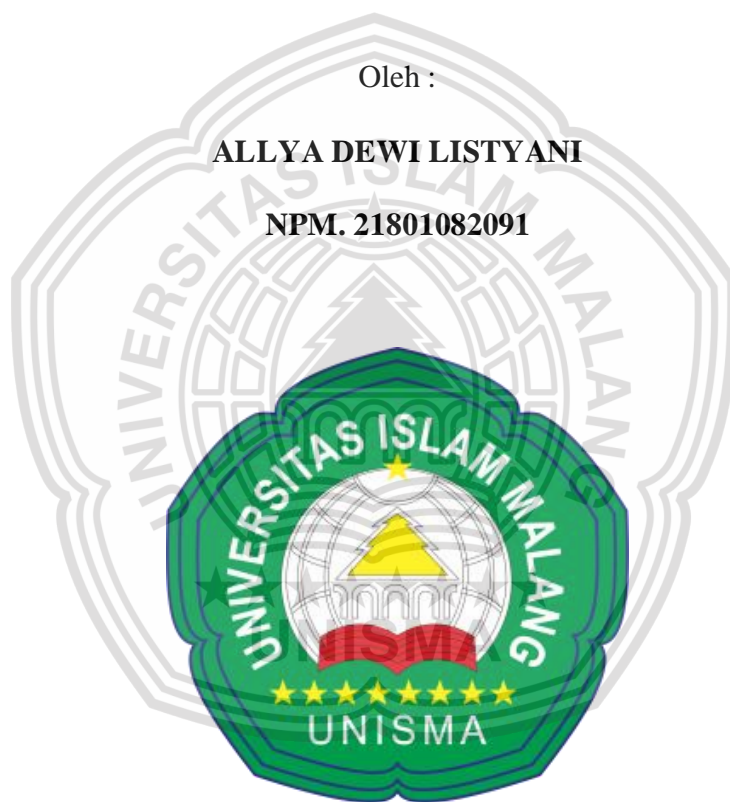
Dijadikan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk

Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Oleh :

**ALLYA DEWI LISTYANI**

**NPM. 21801082091**



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**2022**

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kinerja keuangan pada masa Covid-19 di perusahaan CV. Indi Karya Teknik. Pada kinerja keuangan melalui analisis rasio profitabilitas dan rasio likuiditas. Model pada penelitian yang dilakukan didasarkan pada penelitian lapangan, analisis laporan keuangan dan menentukan tingkat perbandingan analisis indeks profitabilitas dan indeks likuiditas selama pandemi covid 19.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa banyak perubahan yang bisa dilakukan untuk menganalisis kualitas layanan di era pandemi yang bisa ditinjau dari kinerja karyawan yaitu pada lima dimensi pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti langsung (*tangible*) pada masa pandemi Covid-19.

Resume perusahaan ditampilkan untuk menganalisis kinerja keuangan dalam menghitung profitabilitas, termasuk pengembalian ekuitas dan pengembalian total aset. CV. Indi Karya Teknik sedang naik daun dari tahun 2020 ke 2021. Perhitungan *current ratio* dapat dilihat dari total aset/aset lancar dan liabilitas jangka pendek untuk tahun 2020 da 2021 menunjukkan kinerja keuangan yang baik seiring dengan penurunan liabilitas jangka pendek dari tahun 2020 ke 2021.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Analisis Rasio Profitabilitas, Analisis Rasio Likuiditas dan Kinerja Keuangan.

## ABSTRACT

This study was conducted with the aim of analyzing service quality and financial performance during the Covid-19 period at CV. Indi Karya Teknik. On financial performance through analysis of profitability ratios and liquidity ratios. The model in the research conducted is based on field research, analysis of financial statements and determining the level of comparison of the profitability index and liquidity index analysis during the covid 19 pandemic.

The results of this study indicate that many changes can be made to analyze service quality in the pandemic era that can be viewed from employee performance, namely on five service dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and evidence. directly (tangible) during the Covid-19 pandemic.

Company resumes are displayed to analyze financial performance in calculating profitability, including return on equity and return on total assets. CV. Indi Karya Teknik is on the rise from 2020 to 2021. The calculation of the current ratio can be seen from the total assets/current assets and short-term liabilities for 2020 and 2021 showing good financial performance along with a decrease in short-term liabilities from 2020 to 2021.

**Keywords:** Service Quality, Profitability Ratio Analysis, Liquidity Ratio Analysis and Financial Performance.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Covid-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh penularan virus jenis coronavirus. Virus baru dan jenis penyakit yang disebabkan ini pertama kali ditemukan di Wuhan, Tiongkok, bulan Desember 2019. Virus covid 19 membahayakan bagi seluruh manusia di dunia. Menurut WHO coronavirus merupakan sebuah virus yang dapat menyebabkan penyakit pada makhluk hidup seperti hewan dan manusia. Beberapa jenis coronavirus diketahui menyebabkan infeksi saluran pernafasan pada manusia.

Karakteristik virus ini adalah kecepatan penyebaran yang tinggi. Berdasarkan data WHO diperoleh bahwa Covid-19 telah menjadi pandemi global dengan 4.534.0731 kasus positif terkonfirmasi di 216 negara di seluruh dunia (Update : 17-05-2020). Dampak yang ditimbulkan dari pandemi Covid-19 telah mengubah berbagai aspek kehidupan manusia. Adanya kebijakan-kebijakan serta peraturan baru dari pemerintah telah diberlakukan demi menjaga protocol kesehatan di Indonesia.

Kebijakan tersebut sangat berdampak buruk khususnya sektor ekonomi. Banyak kegiatan ekonomi yang berhenti akibat penerapan kebijakan tersebut. Sebab dampak pandemi covid-19.

pertumbuhan ekonomi dunia diproyeksikan terkontraksi -3.0% (IMF, WEO April 2020) angka ini merupakan revisi ketiga yang dilakukan oleh IMF setelah proyeksi Oktober 2019 dan Januari 2020 (IMF, April 2020). IMF (International Monetary Fund) mengategorikan sebagai pertumbuhan yang cukup parah

selama 10 tahun terakhir, lebih buruk dibandingkan krisis keuangan global 2009.

Penerapan kebijakan PSBB juga diterapkan di Indonesia dengan kurun waktu yang cukup lama demi memulihkan keadaan dari paparan virus Covid-19. Banyak perusahaan di berbagai bidang yang melakukan kebijakan-kebijakan baru seperti, berhenti beroperasi, beroperasi dengan penerapan WFH (Work From Home), beroperasi dengan pengurangan kapasitas (jam kerja, mesin, tenaga kerja) dan tetap beroperasi seperti biasa. Ada berbagai upaya perusahaan untuk tetap mempertahankan perusahaannya dan kesejahteraan karyawannya walaupun aktivitas perusahaan sangat terdampak oleh pandemi.

Di Indonesia dampak Covid-19 pada sektor pariwisata juga tidak luput dari ancaman. Kegiatan kepariwisataan terbukti telah menjadi penyumbang devisa bagi negara Indonesia. Pada tahun 2019, sektor pariwisata memberikan kontribusi sebagai pemasukan terbesar kedua di Indonesia. Usaha pariwisata yang menjadi penggerak kegiatan kepariwisataan dapat memberikan *multiplier effect* terhadap berbagai sektor lainnya. Aktivitas pariwisata telah menyerap langsung sekitar 10% (13 juta pekerja) dari total tenaga kerja nasional pada tahun 2019. Merebaknya pandemi Covid-19, berdampak pada semua kegiatan secara global, terutama kegiatan pariwisata. Jumlah wisatawan turun drastis seiring dengan pembatasan perjalanan, baik dengan moda transportasi darat, laut dan udara. Kondisi ini semakin memburuk semenjak diberlakukannya *social distancing*, *physical distancing* dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk memutus mata rantai penyebaran Covid-19.

Latar belakang penelitian ini karena terjadinya fenomena Covid-19 di Indonesia yang menyebabkan permasalahan pada sektor pariwisata salah satunya di kota Batu, Jawa Timur. Kota Batu yang identic dengan banyaknya destinasi tempat wisata mengalami berbagai dampak dari diberlakukanya peraturan-peraturan baru pada masa pandemi Covid-19. Salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang pariwisata di kota Batu, Jawa Timur adalah CV. Indi Karya Teknik. CV. Indi Karya Teknik merupakan perusahaan saham permainan pada sektor pariwisata yang berpotensi tinggi di Kota Batu, Jawa Timur. CV. Indi Karya Teknik telah memiliki saham di berbagai tempat pariwisata pulau Jawa dan luar pulau Jawa diantaranya, Jatim Park Group (JTP 1, JTP2, JTP3), *Batu Night Spectacular* (BNS), Museum Angkut, *Dome Eco Green Park*, Wisata Bahari Lamongan, Mahakam Lampion Garden Samarinda, dan *World Of Wonderful* (WOW) Tangerang. CV. Indi Karya Teknik melayani berbagai *troubleshooting* dan *maintenance* pada perusahaan bidang pariwisata setempat.

Tempat wisata memiliki peran penting bagi masyarakat sebagai definisi liburan di saat panjang nya masa pandemic yang terjadi di Indonesia. Dalam mewujudkan perkembangan dan kesuksesan tempat wisata tersebut membutuhkan faktor pendukung utama sebagai penggerak yaitu sumber daya manusia yang berkualitas serta pelayanan yang baik dari kinerja karyawan. Melimpahnya sumber daya manusia pada saat ini diharuskan untuk lebih memperhatikan cara untuk memanfaatkan kinerja manusia tersebut dengan menambah pengetahuan dan memiliki kinerja yang berkualitas.



Pelayanan dikatakan baik dalam sebuah perusahaan dapat dilihat dari kinerja karyawan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela,2008:5). Dalam bidang pelayanan perusahaan harus memperhatikan dengan baik kinerja karyawan serta harus dilaksanakan dengan secara maksimal. Jika pelayanan dalam suatu perusahaan tidak baik maka akan menyebabkan terhambatnya perkembangan perusahaan tersebut. Pada masa pandemi seperti saat ini, banyak perusahaan yang mengalami kerugian terkait berkurangnya kinerja karyawan pada perusahaan tersebut. Pelayanan yang maksimal mencerminkan kinerja karyawan yang memenuhi tugasnya dengan baik. Hal tersebut dapat dijadikan pedoman agar pelayanan dapat sesuai dengan harapan dan tujuan yang diinginkan oleh masyarakat.

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik tidaklah mudah, terutama dengan variasi konsumen yang ada saat ini. Pada bidang pelayanan harus mengetahui etika yang baik dan menerapkannya dengan benar kepada semua orang yang ada di sekitarnya. Dalam menjaga serta meningkatkan mutu jasa atau pelayanan yang akan diberikan, perusahaan perlu melakukan pengarahan kepada para karyawan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

Penilaian sebuah kinerja karyawan sangat mempengaruhi pada bagian kinerja keuangan di perusahaan tersebut. Kinerja perusahaan menjadi salah satu ukuran keberhasilan pelaksanaan fungsi-fungsi dalam perusahaan. Ukuran kinerja suatu perusahaan yang baik diawali dengan adanya kepercayaan investor terhadap perusahaan bahwa dana yang diinvestasikan dalam naungan

yang aman serta diharapkan mendapatkan *return* yang baik pula. Kinerja keuangan merupakan gambaran kondisi keuangan perusahaan pada suatu periode tertentu menyangkut aspek penghimpunan dana maupun penyaluran dana, yang biasanya diukur dengan indikator kecukupan modal, likuiditas dan profitabilitas (Jumingan, 2006:239). Sedangkan menurut Rudianto (2013:189) kinerja keuangan merupakan hasil atau prestasi yang telah dicapai oleh manajemen perusahaan dalam menjalankan fungsinya mengelola aset perusahaan secara efektif selama periode tertentu.

Permasalahan yang dialami perusahaan saat ini dapat dilihat dari keadaan yang bersifat nyata. Pada masa pandemi Covid-19 banyak perusahaan mengalami perubahan kinerja yang cukup drastis. Perubahan terjadi pada kinerja karyawan khususnya pada bidang pelayanan serta kinerja keuangan perusahaan tersebut. Pada bidang pelayanan, kinerja karyawan mengalami penurunan seiring dengan bergantinya protocol kerja yang baru. Adanya perubahan pola hidup atau yang biasa disebut dengan *new normal* menyebabkan adanya penyesuaian antara pihak karyawan dengan konsumen. Seperti bertambahnya atribut-atribut guna menyesuaikan protocol kesehatan, tempat wisata yang dibatasi pengunjungnya, serta diberlakukannya pembatasan sosial atau pembatasan fisik (*social distancing*). Perubahan tidak hanya terjadi pada kinerja pelayanan saja, pada kinerja keuangan perusahaan juga mengalami banyak perubahan. Kinerja keuangan mengalami penurunan yang sangat drastic yang berpengaruh terhadap pendapatan perusahaan tersebut. Maka perlu dilakukan sebuah analisis atau evaluasi untuk melihat



kondisi permasalahan yang terjadi pada perusahaan tersebut di masa pandemi Covid-19 ini.

Dalam menyelesaikan permasalahan kinerja keuangan yang telah mengalami perubahan dapat melakukan penilaian analisis kinerja keuangan. Dalam sebuah perusahaan, pengukuran kinerja keuangan untuk mengetahui kemampuan perusahaan membayar kewajiban atau utang yang segera jatuh tempo pada saat ditagih maka dapat menggunakan rasio likuiditas. Untuk mengetahui sebesar besar kapasitas perusahaan tersebut menghasilkan laba dari aktivitas bisnisnya maka dapat digunakan rasio profitabilitas. Sementara itu untuk mengetahui kemampuan perusahaan untuk melunasi hutang jangka pendek maupun jangka panjang dapat digunakan rasio solvabilitas. Sedangkan untuk mengukur tingkat efisiensi sumber daya perusahaan dalam kemampuan perusahaan melaksanakan aktivitas sehari-hari, perusahaan dapat mengukur dengan menggunakan rasio aktivitas.

Dengan adanya pengukuran kinerja keuangan perusahaan dapat mengetahui tingkat likuiditas yang menunjukkan kemampuan sebuah perusahaan dalam memenuhi kewajiban keuangan yang harus segera diselesaikan pada saat ditagih. Jika sebuah perusahaan dapat mengelola keuangan dengan baik maka akan berdampak baik pada kinerja keuangannya, dan dapat membuat perusahaan berkembang dengan baik. Oleh karena itu, kinerja keuangan sangat berpengaruh terhadap perkembangan suatu perusahaan.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menganalisis pengaruh pandemi Covid-19 terhadap kinerja keuangan pada suatu perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Richard Lowardi dan Mawar Abdi (2021) mengenai pengaruh pandemic Covid terhadap kinerja dan kondisi keuangan sebuah perusahaan menunjukkan bahwa pandemic Covid-19 berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja keuangan pada perusahaan properti papan utama dan papan pengembangan, serta pandemi Covid-19 berpengaruh positif dan signifikan terhadap solvabilitas perusahaan properti papan pengembangan.

Berdasarkan deskripsi tersebut dan beberapa penelitian terdahulu yang dicantumkan, penulis termotivasi untuk melakukan penelitian berupa analisis kinerja karyawan khususnya pada bidang pelayanan dan kinerja keuangan di masa pandemi covid-19 terhadap perusahaan CV. Indi Karya Teknik. Oleh sebab itu, penulis mengangkat penelitian ini dengan judul “**Analisis Kualitatif Pelayanan dan Kinerja Keuangan CV. Indi Karya Teknik Pada Masa Pandemi Covid-19**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka terdapat masalah dalam penelitian ini yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan perusahaan CV. Indi Karya Teknik pada masa pandemi Covid-19 ?
2. Bagaimana kinerja keuangan perusahaan CV. Indi Karya Teknik pada masa pandemi Covid-19 ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui kualitas kinerja karyawan pada perusahaan CV. Indi

Karya Teknik khususnya pada bidang pelayanan di masa pandemi covid-19 dan untuk mengetahui serta mendeskripsikan kinerja keuangan pada masa pandemi covid-19 terhadap perusahaan CV. Indi Karya Teknik.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidik baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna dan masukkan ke depannya dalam hal melaksanakan pelayanan dan kinerja keuangan yang lebih baik lagi. Serta penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sisi yang positif dan dapat mengembangkan pelayanan serta kinerja keuangan pada perusahaan CV. Indi Karya Teknik.

##### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

###### a. Bagi akademisi

Yakni sebagai bahan pertimbangan serta pengetahuan mereka dalam mengambil keputusan untuk menganalisa pelayanan dan kinerja keuangan perusahaan pada masa pandemic Covid-19

###### b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan kebijakan perusahaan tentang pelayanan dan kinerja keuangan untuk meningkatkan mutu perusahaan tersebut.

c. Bagi penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai analisis pelayanan dan kinerja keuangan dalam pengembangan kualitas perusahaan CV. Indi Karya Teknik di masa pandemic Covid-19.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil analisis kualitatif pelayanan yang ditinjau dari kinerja karyawan yaitu dimensi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti langsung (*tangible*) hal itu terlihat dari kinerja karyawan yang bekerja efektif dan efisien di era pandemi covid 19, perubahan proses kerja, dan kelemahan layanan. Dari indikator pada masing-masing dimensi dapat menganalisis kualitas pelayanan sebagai berikut pada masa pandemi karyawan bertugas lebih keras lagi untuk menarik pelanggan. Adanya atribut tambahan tidak menurunkan kualitas pelayanan pada perusahaan CV. Indi Karya Teknik.

Namun, sepi pengunjung dan berkurangnya minat wisatawan untuk berkunjung ke tempat wisata membuat sektor pariwisata mengalami penurunan yang drastis. Ditinjau dari hasil observasi pada unit area wisata CV. Indi Karya Teknik dapat dinyatakan bahwa pelayanan dinilai cukup berkualitas. Namun dilihat dari sarana dan prasarana serta jumlah petugas wahana dinilai kurang karena terdapat temuan pada salah satu unit wahana perlengkapan protokol kesehatan dikemas dengan kurang rapi. Artinya perusahaan dan para petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan Standar Pelayanan

Minimal (SPM) perusahaan CV. Indi Karya Teknik. Namun masalah sarana prasarana belum memenuhi salah satu prinsip pelayanan yang baik.

Kinerja keuangan perusahaan CV. Indi Karya Teknik ada perubahan dilakukan pada tahun 2020 dan 2021 selama era pandemi covid 19 ini. Tentang perhitungan tingkat pengembalian yang meliputi *return on equity* dan *return on assets* disertakan berdasarkan perhitungan Triwulan I, II, III dan IV pada tahun 2020 dan 2021 yang memaparkan pendapatan dan pengeluaran perusahaan CV. Indi Karya Teknik. Perubahan yang terjadi disebabkan oleh peningkatan pendapatan ber operasionalnya sektor pariwisata saat masa pandemi dan upaya petugas dalam memaksimalkan kinerja nya saat masa pandemi yang sepi pengunjung. Perusahaan CV. Indi Karya Teknik juga berupaya dengan memberikan potongan harga kepada pengunjung yang dapat meningkatkan omset. Sedangkan terdapat penurunan pendapatan yang disebabkan oleh sepi pengunjung meskipun pemerintah sudah memperbolehkan masyarakat berwisata namun masih banyak orang yang merasa takut untuk berkerumun di keramaian.

Kalkulator rasio likuiditas yang termasuk rasio likuiditas dapat dilihat dari jumlah aset lancar dan kewajiban lancar pada tahun 2020 dan 2021 yang menunjukkan kinerja keuangan menghasilkan hasil yang baik pada perusahaan CV. Indi Karya Teknik dalam melunasi kewajiban jangka pendeknya dari tahun 2020 ke tahun 2021. Ini karena hutang jangka pendek yang ada di tahun 2020 berubah dari 2020 menjadi 2021.

## 1.2 Keterbatasan Penelitian



Penelitian ini memiliki keterbatasan yang masih banyak memerlukan perbaikan dan pengembangan untuk penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mendapatkan informasi dari seorang narasumber hanya diperbolehkan melakukan wawancara kepada beberapa narasumber saja dikarenakan keterbatasan antara waktu wawancara dengan waktu operasional pariwisata.
2. Penelitian ini hanya menggunakan laporan keuangan secara rangkum saja karena perusahaan tidak memper izinkan me publish secara rinci.
3. Untuk mendapatkan informasi dari seorang narasumber yang berada di luar Malang hanya bisa melalui online karena keterbatasan jarak dan waktu.

### 1.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan dan kerja keuangan di era pandemi covid 19 terhadap perusahaan CV. Indi Karya Teknik maka peneliti memberikan saran dan masukan yang dapat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja keuangan sebagai berikut :

1. Dikarenakan adanya pembatasan aktivitas secara langsung di unit kerja CV. Indi Karya Teknik untuk melakukan wawancara dari seorang narasumber sebaiknya bisa dimaksimalkan menggunakan media komunikasi yang ada.
2. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memaksimalkan laporan keuangan yang ada sehingga dapat menjabarkan perubahan laporan keuangan di setiap periode.

3. Mengharapkan pandemi Covid-19 segera berakhir di Indonesia, sehingga perkembangan aspek ekonomi pada sektor pariwisata dapat kembali pulih dan untuk mengukur kualitas pelayanan tidak mengalami kesulitan kembali.





## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin Finriyani. 2015. Merging Paramedic Performance And Service Quality. An Empirical Test Of An Integrative Model, International Journal Of Business and Management. 4(2). 52-28.
- Bilson Simamora. 2003. Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel. Jakarta Gramedia Pustaka Utama. 180.
- Eko Prasetio, Isnaini dan Adam. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui *Online Single Submission* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. Perspektif.
- Herawati, Helmi. 2019. Pentingnya Laporan Keuangan Untuk Menilai Kinerja Keuangan Perusahaan. Jurnal Akuntansi Unihaz.  
<https://accurate.id/akuntansi/rasio-keuangan/>  
<https://kumparan.com/berita-bisnis/cara-menghitung-current-ratio-pada-laporan-keuangan-lengkap-dengan-contoh-soal-1xLko7AGtea/3>  
<https://penelitianilmiah.com/subjek-penelitian/>  
<https://www.kajianpustaka.com/2019/10/pengertian-fungsi-jenis-dan-rasio-likuiditas.html>  
<https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa/qa-for-public>
- Lestari, Prasetya Puj. 2013. Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Perusahaan. Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Lexi Moleong.2000. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung. Remaja Rosdakarya. 3.
- M.Nur Rianto. 2010. Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah. Bandung. Alfabeta. 211-212.

- Munawir, S. 2004. Analisis Laporan Keuangan. Yogyakarta. Liberty
- Ndasung, Donatus Juito. 2021. Pendidikan di Indonesia Pada Masa Pandemi Covi-19. 5(2).
- Nurulita, Rintan. 2022. Analisis Kualitatif Pelayanan dan Kinerja Keuangan Pada Masa Covid-19 di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Skripsi. Universitas Islam Malang.
- Putra, Mirza Wijaya dan Dewi Darwis. Pengukuran Kinerja Keuangan Menggunakan Analisis Rasio Keuangan Sebagai Dasar Penilaian Kinerja Keuangan Sebagai Dasar Penilaian Kinerja Keuangan (Studi Kasus : CV. Sumber Makmur Abadi Lampung Tengah). Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Akuntansi.
- Rambat Lupiyodi. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta. Salemba Empat. 140.
- Sani Abdul. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah. 1(2).
- Suganda, Afif Amrulloh. 2013. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sulastri, Putu dan Nurul Marta Hapsari. 2015. Analisa Rasio Keuangan Untuk Menilai Kinerja Keuangan Perusahaan. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi. 22(38).
- Surya Akbar. 2018. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan. Jurnal Jiaganis.3(2) : 5
- Wanasaputra, Silvera dan Liliana Dewi. 2017 . Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Anggota Yayasanpek. 2(4)