

## **Penerapan *Service Excellence* dalam Pelayanan pada LPD Desa Adat Kukuh**

**Ni Putu Mita Ari Murti<sup>1)</sup>, Ida Ayu Lidya Primadona<sup>2)</sup>, Ni Putu Nita Anggraini<sup>3)</sup>,  
Putu Kepramareni<sup>4)</sup>, Ni Wayan Rustiarini<sup>5)</sup>\***

<sup>1), 2) 4) 5)</sup>Program Studi Magister Akuntansi, Universitas Mahasaraswati Denpasar

<sup>3)</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Mahasaraswati Denpasar  
Jl. Kamboja No 11A Denpasar, 80115

\*Email Penulis Koresponden: [rusti\\_arini@unmas.ac.id](mailto:rusti_arini@unmas.ac.id)

Received : 15/07/24; Revised: 05/08/24 ; Accepted: 07/08/24

### **Abstrak**

*Era ekonomi digital memberikan tantangan bagi lembaga keuangan untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Service excellence merupakan suatu keharusan bagi organisasi jasa, terutama di era ekonomi digital. Lembaga Perkreditan Desa (LPD) merupakan lembaga keuangan mikro di Provinsi Bali yang perlu menerapkan service excellence kepada nasabah. Meskipun demikian, salah satu permasalahan yang dihadapi adalah masih rendahnya kompetensi pegawai LPD sehingga belum mampu memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Oleh karena itu, perlu dilakukan program capacity building berupa pelatihan praktik service excellence untuk meningkatkan kualitas dan profesionalitas pegawai LPD. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pegawai LPD, khususnya dalam pemberian layanan prima. Program pengabdian kepada masyarakat dilakukan di LPD Desa Adat Kukuh yang berlokasi di Desa Kukuh, Kecamatan Marga, Kabupaten Tabanan. Kegiatan diikuti oleh seluruh pegawai LPD Desa Adat Kukuh. Metode pelaksanaan meliputi empat tahapan, yaitu observasi, penyuluhan, pelatihan, dan evaluasi. Hasil penilaian menggunakan pre-test dan post-test menunjukkan adanya peningkatan kompetensi peserta pelatihan service excellence sebesar 7.67%. Hasil ini mengisyaratkan bahwa kegiatan pengabdian kepada masyarakat telah berjalan secara efektif. Kegiatan pengabdian ini berkontribusi untuk meningkatkan kompetensi pegawai dan kinerja LPD dalam memberikan pelayanan di sektor keuangan. Hasil kegiatan mengimplikasikan bahwa pengelola LPD hendaknya senantiasa untuk melakukan pelatihan service excellence secara berkala dalam upaya untuk meningkatkan daya saing LPD dengan lembaga keuangan mikro lainnya.*

**Kata kunci :** *Ekonomi Digital, Lembaga Perkreditan Desa, Pelayanan Prima.*

### **Abstract**

*The digital economy era challenges financial institutions to provide excellent customer service. Service excellence is essential for service organizations, especially in the digital economy era. Village Credit Institutions (LPD) are microfinance institutions in Bali Province that need to implement service excellence to customers. However, one of the problems faced is the low competency of LPD employees so they cannot provide excellent customer service. Therefore, it is necessary to carry out a capacity-building program in the form of practical service excellence training to improve the quality and professionalism of LPD employees. This community service activity aims to increase the competency of LPD employees, especially in providing excellent service. The community service program is conducted at the Kukuh Traditional Village LPD in Kukuh Village, Marga District, Tabanan Regency. All LPD employees of Kukuh Traditional Village attended the activity. The implementation method includes four stages: observation, counseling, training, and evaluation. The pre-test and post-test assessment results showed an increase in the competency of service excellence training participants by 7.67%. These results indicate that community service activities have been running effectively. This service activity improves employee competency and LPD performance in providing services in the financial*

sector. The activity results imply that LPD managers should continue to conduct regular service excellence training to increase the competitiveness of LPDs with other microfinance institutions.

**Keywords** : Digital Economy, Village Credit Institutions, Service Excellence.

## 1. PENDAHULUAN

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) merupakan lembaga keuangan mikro yang terdapat di setiap desa adat di Bali. LPD berperan besar dalam menggerakkan perekonomian Provinsi Bali, melalui penyediaan jasa keuangan untuk pengusaha dan masyarakat yang berada dalam kelompok kecil atau mikro (Noviyanti et al., 2021). Selain itu, LPD menyerap banyak tenaga kerja sehingga mengurangi terjadinya pengangguran di Bali (Kurniasari, 2007). Meskipun LPD memiliki banyak keunggulan, namun LPD memiliki sejumlah tantangan untuk dapat berkompetisi di era globalisasi. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh pengelola LPD adalah LPD perlu memberikan layanan berkualitas agar mampu menghadapi persaingan bisnis di sektor jasa keuangan (Primadona et al., 2024; Putra et al., 2023). Tidak dipungkiri bahwa LPD memiliki sejumlah kompetitor, seperti bank umum konvensional, bank perkreditan rakyat, koperasi, pegadaian, dan lembaga keuangan lainnya (Maleha & Choiriyah, 2018). Oleh karena itu, LPD hendaknya perlu memberikan pelayanan prima (*service excellence*) kepada nasabah agar bisa meningkatkan loyalitas nasabah.

*Service excellence* merupakan suatu keharusan bagi organisasi terutama di era ekonomi digital (Ariffin et al., 2020). *Service excellence* adalah pelayanan terbaik yang diberikan suatu bisnis kepada pelanggan untuk memfasilitasi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penerapan *service excellence* memiliki sejumlah manfaat, seperti menciptakan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, menghindari timbulnya keluhan, menjaga loyalitas pelanggan, hingga meningkatkan reputasi bisnis (Sekhon et al., 2015; Yanti & Handayani, 2024; Ziyad et al., 2020). *Service excellence* meliputi berbagai aspek, seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab (Ichsan, 2023; Sari, 2023). Dalam era ekonomi berbasis digital, pelayanan prima yang disajikan dalam bentuk informasi transparan dan mutakhir menjadi prioritas dari tuntutan pelanggan. Hal ini mendorong organisasi penyedia layanan untuk mempertimbangkan *service excellence* sebagai solusi untuk menjaga eksistensi dan meningkatkan daya saing di industri mereka (Kotler et al., 2019).

LPD Desa Adat Kukuh merupakan salah satu LPD yang memiliki potensi besar untuk berkembang. LPD yang berlokasi di Desa Kukuh, Kecamatan Marga, Kabupaten Tabanan ini didirikan tahun 1988 berdasarkan SK Gubernur Bali No. 350 Tahun 1987. LPD Desa Adat Kukuh memiliki visi untuk mewujudkan tata kelola LPD yang baik, sehat, dan berlandaskan keimanan, adat dan budaya Agama Hindu. Dalam melakukan kegiatan operasionalnya, LPD Desa Adat Kukuh bermitra dengan PT. Bank BPD Bali Cabang Tabanan. Struktur pengelolaan LPD terdiri dari ketua (pemucuk), sekretaris (penyarikan), bendahara (petengen), kepala bidang kredit, dan kepala bidang dana. Terdapat 15 orang pegawai yang melakukan aktivitas LPD. Persaingan bisnis yang ketat menjadi tantangan bagi pengelola LPD untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Saat ini, LPD menghadapi persaingan ketat dalam menyalurkan kredit kepada masyarakat. LPD harus bersaing dengan lembaga perbankan konvensional yang menawarkan kredit usaha rakyat dengan tingkat suku bunga yang sangat rendah. Kondisi ini menyebabkan sejumlah masyarakat mulai beralih ke lembaga keuangan tersebut. LPD harus memiliki suatu keunggulan untuk tetap menjaga loyalitas nasabah, salah satunya adalah memberikan pelayanan prima (*service excellence*). Meskipun demikian, berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan LPD, salah satu permasalahan yang dihadapi adalah pegawai LPD belum pernah mengikuti kegiatan peningkatan kompetensi, khususnya terkait *service excellence* sehingga belum mampu menerapkan pelayanan prima kepada nasabah. Oleh karena itu, perlu dilakukan program *capacity building* berupa pelatihan praktik *service excellence* untuk meningkatkan kualitas dan profesionalitas pegawai LPD.

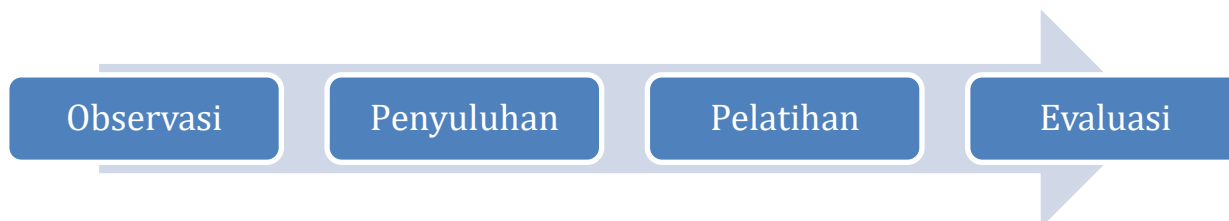
Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pegawai LPD Desa Adat Kukuh, khususnya dalam pemberian layanan prima (*service excellence*) kepada nasabah. Hal ini karena keberadaan LPD tidak hanya bermanfaat untuk anggota masyarakat dalam suatu desa adat, namun juga masyarakat umum. Kegiatan pengabdian ini berkontribusi untuk meningkatkan kompetensi pegawai dan kinerja LPD dalam memberikan pelayanan di sektor keuangan. Selain itu, untuk

menjaga eksistensi dan kualitas pelayanan, khususnya di era ekonomi digital.

## 2. METODE PELAKSANAAN PENGABDIAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dilakukan oleh mahasiswa dan dosen dari Program Studi Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar. Adapun mitra kegiatan pengabdian adalah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Kukuh. Kegiatan diikuti oleh 15 orang pegawai LPD Desa Adat Kukuh. Pelaksanaan kegiatan dilakukan selama bulan Juni 2024, yang meliputi beberapa tahapan yaitu:

1. Observasi, merupakan tahapan awal kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh informasi secara langsung atas kegiatan pelayanan di LPD Desa Adat Kukuh. Pada tahapan ini, tim pelaksana sekaligus melakukan diskusi dengan kepala desa dan pimpinan LPD untuk memetakan kebutuhan LPD. Berdasarkan hasil diskusi tersebut, salah satu permasalahan prioritas adalah masih rendahnya kompetensi pegawai, khususnya dalam memberikan tingkat pelayanan kepada nasabah.
2. Penyuluhan, merupakan kegiatan memberikan pengetahuan kepada pegawai LPD untuk membentuk sikap atau perilaku tertentu. Pada tahapan ini, tim pelaksana memberikan sejumlah materi penyuluhan, seperti konsep dasar, karakteristik utama, dan elemen penting yang harus diperhatikan dalam praktik *service excellence*.
3. Pelatihan, merupakan proses untuk memberikan ketrampilan kepada pegawai LPD yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai LPD dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Pelatihan *service excellence* meliputi cara meningkatkan kepercayaan diri dan strategi komunikasi yang efektif dengan pelanggan, serta teknik dalam menangani keluhan pelanggan.
4. Evaluasi, adalah tahapan terakhir yang bertujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan kegiatan PKM yang diberikan kepada pegawai LPD Desa Adat Kukuh. Pelaksanaan kegiatan evaluasi dilakukan dengan memberikan kuesioner *pre-test* dan *post-test* kepada seluruh peserta. Adapun tahapan-tahapan kegiatan disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Metode Pelaksanaan PKM

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

LPD Desa Adat Kukuh merupakan lembaga keuangan mikro yang menawarkan berbagai fasilitas keuangan kepada masyarakat Desa Kukuh. Dalam upaya beradaptasi dengan persaingan bisnis keuangan yang kompetitif (Farla et al., 2022), LPD dituntut untuk memberikan pelayanan prima atau yang populer disebut *service excellence*. Berdasarkan hasil diskusi antara tim pelaksana dan pengelola LPD, pengelola LPD perlu meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui kegiatan *capacity building*. Program yang tepat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah penerapan *service excellence*, yang ditunjukkan pada Gambar 2. Kegiatan ini didasarkan atas kebutuhan LPD untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia sehingga dapat meningkatkan kinerja LPD. Dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, tim pelaksana melakukan penyuluhan dan pelatihan mengenai penerapan *service excellence* dalam pelayanan LPD Desa Adat Kukuh.

*Service excellence* merupakan suatu bentuk pelayanan sangat baik atau terbaik yang diberikan oleh pemberi jasa kepada pelanggan mereka (Desiyanti et al., 2018). Pemaparan materi diawali dengan pengenalan konsep *service excellence* yang dilanjutkan dengan uraian tiga manfaat utama penerapan *service excellence* di LPD. Pelayanan prima yang diberikan oleh pegawai LPD kepada nasabah tentunya akan meningkatkan kepuasan nasabah. Mengingat LPD merupakan

lembaga keuangan berbasis jasa, kepuasan nasabah menjadi kunci kesuksesan LPD. Nasabah yang merasa puas atas pelayanan LPD tentunya akan loyal untuk melakukan aktivitas keuangan di LPD (Arifin et al., 2024), baik menyimpan dana maupun memanfaatkan kredit yang ditawarkan LPD. Selain itu, pelayanan prima dapat meningkatkan reputasi LPD di mata nasabah maupun masyarakat secara umum (Agustini, 2019). Pemaparan materi ini disajikan pada Gambar 3.



**Gambar 2.** Diskusi pemetaan kebutuhan LPD



**Gambar 3.** Pemaparan materi *service excellence*

Pelayanan yang berkualitas memiliki lima karakteristik utama, yaitu responsif, empati, kompeten, komunikatif, dan konsisten. Dalam industri jasa keuangan, pegawai LPD harus memiliki sikap responsif. Responsif dapat diartikan sebagai kecenderungan perilaku pegawai LPD untuk memberikan respon atau tanggapan kepada nasabah secara cepat dan tepat. Perilaku responsif dapat tercipta apabila pegawai LPD memiliki empati kepada nasabah sehingga memiliki tanggung jawab yang tinggi. Pelayanan prima juga tidak terlepas dari tingkat kompetensi pegawai LPD (Martini & Kepramareni, 2015). Pegawai LPD hendaknya berpenampilan bersih dan rapi, bersikap hormat dan sopan, serta memiliki kepercayaan diri yang tinggi dalam menghadapi nasabah. Agar pegawai dapat menerapkan konsep *service excellence* secara maksimal, pegawai LPD harus bersikap komunikatif, yaitu mampu mengekspresikan atau mengomunikasikan informasi dan pengetahuan ketika berinteraksi dengan nasabah (Suartina et al., 2019). Terakhir, perilaku ini hendaknya dilakukan secara konsisten oleh semua pegawai LPD dan dalam kondisi apapun.

Dalam kegiatan pengabdian ini, tim pelaksana tidak hanya memaparkan materi namun juga mempraktikkan *service excellence* kepada nasabah. Salah satunya adalah memperagakan bentuk komunikasi non verbal yang harus diperhatikan ketika pegawai LPD melayani nasabah, seperti ekspresi wajah, gestur tubuh, serta nada suara, yang disajikan pada Gambar 4. Pegawai LPD juga hendaknya mampu menangani keluhan pelanggan. Adapun tindakan yang harus dilakukan ketika menangani keluhan pelanggan, seperti mendengarkan, menunjukkan empati, meminta maaf, serta melakukan klarifikasi atas kejadian yang terjadi. Apabila terdapat nasabah yang merasa tidak puas atas pelayanan LPD, maka pegawai harus berkomunikasi secara terbuka untuk memberikan umpan balik, serta mencari solusi atas permasalahan yang terjadi (Maleha & Fadilla, 2019).

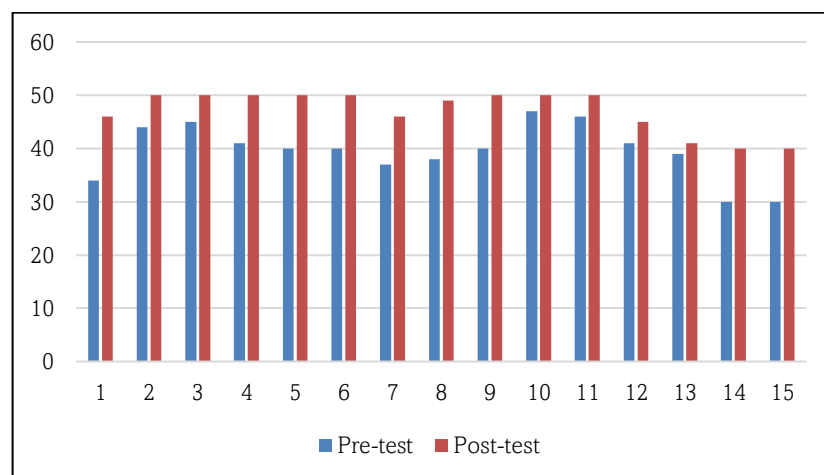


Gambar 4. Praktik *service excellence*



Gambar 5. Pengisian *pre-test* dan *post-test*

Dalam upaya melakukan penilaian atas efektifitas kegiatan pengabdian yang dilakukan, tim melakukan penilaian *pre-test* dan *post-test*. Penilaian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta pelatihan sebelum dan setelah mendapatkan materi pelatihan. Pegawai diminta untuk mengisi kuesioner *pre-test* dan *post-test*, yang ditunjukkan pada Gambar 5. Penilaian kompetensi diikuti oleh 15 orang pegawai LPD Desa Adat Kuku. Hasil penilaian kompetensi disajikan pada Gambar 6.



Gambar 6. Hasil penilaian kompetensi peserta pelatihan

Gambar 6 menunjukkan hasil penilaian kompetensi pegawai LPD terkait *service excellence*. Penilaian yang dilakukan mencakup materi konsep dasar dan karakteristik utama *service excellence*, strategi untuk meningkatkan kepercayaan diri dan berkomunikasi yang efektif dengan nasabah. Terakhir, penilaian dilakukan untuk mengetahui kemampuan pegawai LPD dalam menangani keluhan nasabah. Hasil penilaian menggunakan *pre-test* dan *post-test* menunjukkan adanya peningkatan kompetensi peserta pelatihan *service excellence* sebesar 7.67%. Angka ini mengisyaratkan bahwa kegiatan pengabdian masyarakat ini memberikan manfaat kepada pegawai LPD Desa Adat Kuku, khususnya untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

#### 4. KESIMPULAN

LPD merupakan lembaga keuangan mikro yang mengalami perkembangan pesat di Provinsi Bali. LPD mampu menggerakkan perekonomian masyarakat dan membuka lapangan pekerjaan. Meskipun demikian, perkembangan ekonomi digital memberikan tantangan tersendiri untuk LPD sehingga LPD dituntut untuk mampu memberikan pelayanan prima. Oleh karena itu, perlu dilakukan program *capacity building* berupa pelatihan praktik *service excellence* untuk meningkatkan kualitas dan profesionalitas pegawai LPD. Hasil penilaian atas pelatihan *service excellence* menunjukkan bahwa terdapat peningkatan kompetensi pegawai LPD sebesar 7.67%. Hal ini mengisyaratkan bahwa kegiatan pengabdian kepada masyarakat telah berjalan secara efektif. Kegiatan ini mengimplikasikan bahwa pengelola LPD hendaknya senantiasa untuk melakukan pelatihan *service excellence* secara berkala dalam upaya untuk meningkatkan daya saing LPD dengan lembaga keuangan mikro lainnya.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada Universitas Mahasaraswati Denpasar yang telah mendanai kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini melalui Program Kemitraan Masyarakat Unggulan Program Studi Nomor: K.237/C.01.01/LPPM-Unmas/IV/2024. Selain itu, tim pelaksana mengucapkan terima kasih kepada LPD Desa Adat Kuku, Kecamatan Marga, Kabupaten Tabanan yang telah memberikan dukungan finansial dan non finansial sehingga mendukung pelaksanaan kegiatan pengabdian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, M. E. (2019). Peran Lembaga Perkreditan Desa (LPD) dalam memberikan pelayanan pada masyarakat Desa Legian. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 3(2), 279–291. <https://doi.org/10.38043/jids.v3i2.2212>
- Ariffin, H., Mokhtar, S. S. M., & Yusoff, Y. M. (2020). Service excellence in the Malaysian public university: A pilot study. *European Academic Research*, VIII(1), 1–17. <https://euacademic.org/UploadArticle/4314.pdf>
- Arifin, Z., Susanti, S., & Salim, A. (2024). Analisis pengaruh service performance terhadap loyalitas dan kepuasan sebagai variabel moderating pada LPD Desa Adat Anturan Singaraja-Bali. *Inspirasi Ekonomi: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 6(2), 149–157. <https://doi.org/10.32938/ie.v6i2.7073>
- Desiyanti, N. L., Sudja, I. N., & Martini, L. K. B. (2018). Effect of service quality on customer satisfaction, customer delight, and customer loyalty (Study on LPD Desa Adat Sembung and LPD Desa Adat Seseh). *International Journal of Contemporary Research and Review*, 9(03), 20660–20668. <https://doi.org/10.15520/ijcrr/2018/9/03/483>
- Farla, W., Zunaidah, Z., Nailis, W., & Siregar, L. D. (2022). Perencanaan sumber daya manusia pada era digital untuk meningkatkan produktivitas usaha mikro di Desa Kerinjing, Ogan Ilir. *Jurnal Abdimas Mandiri*, 6(1). <https://doi.org/10.36982/jam.v6i1.2075>
- Ichsan, R. N. (2023). Strategi pengembangan sumber daya insani: Peningkatan service excellent karyawan bank syariah di Indonesia. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 7187–7197. <https://doi.org/10.37385/msej.v4i6.2692>
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2019). *Marketing 3.0: From products to customers to the*

- human spirit*. Springer.
- Kurniasari, T. W. (2007). Lembaga Perkreditan Desa (LPD) dalam perspektif hukum: Sebuah lembaga keuangan adat Hindu penggerak usaha sektor informal di Bali. *Jurnal Masyarakat Dan Budaya*, 9(1), 54–78.
- Maleha, N. Y., & Choiriyah, C. (2018). Sosialisasi pengenalan lembaga keuangan konvensional dan syariah di SMA Adabiyah Palembang. *Jurnal Abdimas Mandiri*, 2(1), 11–18. <https://doi.org/10.36982/jam.v2i1.448>
- Maleha, N. Y., & Fadilla, F. (2019). Sosialisasi pemasaran dan komunikasi terhadap minat nasabah untuk menabung di BMT. *Jurnal Abdimas Mandiri*, 3(2), 109–114. <https://doi.org/10.36982/jam.v3i2.825>
- Martini, L. K. B., & Kepramareni, P. (2015). Pengembangan soft skill sumber daya manusia pada lembaga perkreditan desa. *Jurnal Bakti Saraswati*, 4(2), 75616. [https://web.archive.org/web/20180414024616id\\_/http://ojs.unmas.ac.id/index.php/Bakti/article/viewFile/82/58](https://web.archive.org/web/20180414024616id_/http://ojs.unmas.ac.id/index.php/Bakti/article/viewFile/82/58)
- Noviyanti, N. L. P., Rustiarini, N. W., & Dewi, N. P. S. (2021). Do individual characteristics and bystander effect increase the accounting fraud? *Jurnal Riset Akuntansi (JUARA)*, 11(2), 321–334.
- Primadona, I. A. L., Rustiarini, N. W., Putra, I. G. C., & Yuesti, A. (2024). Increasing accounting competency and financial reporting in village crediting institution. *Asian Journal of Community Services*, 3(1), 173–180.
- Putra, I. P. M. J. S., Mahaputra, N. K. A., & Kepramareni, P. (2023). Peningkatan tata kelola & kompetensi SDM menuju bisnis berkelanjutan LPD Kukuh, Marga-Tabanan. *Jurnal Dharma Jnana*, 3(3), 229–235. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/dharmajnana/article/view/8137/6377>
- Sari, I. P. (2023). Analisis service excellent di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang ditinjau dari Islamic business ethics. *Journal of Cross Knowledge*, 1(2), 1–20. <https://edujavare.com/index.php/IJCK/article/view/85/63>
- Sekhon, H. S., Al-Eisawi, D., Roy, S. K., & Pritchard, A. (2015). Service excellence in UK retail banking: Customers' perspectives of the important antecedents. *International Journal of Bank Marketing*, 33(7), 904–921. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2014-0136>
- Suartina, I. W., Mahayasa, I. G. A., Tuty, T. I., & Wilyadewi, I. I. D. A. Y. (2019). Peningkatan kualitas layanan, kinerja karyawan, dan kepuasan konsumen melalui pelatihan softskill (Program pengabdian kepada masyarakat pada BKS LPD Ubud). *Jurnal Sewaka Bhakti*, 2(1), 8–20.
- Yanti, N. P. I., & Handayani, M. M. (2024). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada lembaga perkreditan desa pakraman Akah kabupaten Klungkung. *Journal Human Resources 24/7: Business Management*, 1(2), 59–76.
- Ziyad, A., Rehman, Z. U., Batool, Z., & Khan, A. H. (2020). Influence of service excellence on consumer satisfaction of ridesharing industry. *International Journal for Traffic and Transport Engineering*, 10(4), 468–481. <https://eprints.whiterose.ac.uk/168406/3/IJTTE.pdf/1000>