KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Jumlah penduduk Jakarta yang semakin banyak dan tingkat mobilitas kegiatan mereka yang tinggi menyebabkan jasa transportasi sangat dibutuhkan di kota-kota besar seperti Jakarta. Penduduk di Jakarta sangat mementingkan waktu dalam menjalankan aktivitas, perpindahan dari beberapa lokasi akan membuang waktu bila mereka tidak memiliki kendaraan pribadi. Karena hal ini maka para pengusaha yang bergerak di bidang jasa transportasi terus mengembangkan inovasi untuk memenuhi kebutuhan pasar dari segala kalangan masyarakat.

Dalam perkembangan Globalisasi saat ini, kehidupan masyarakat tidak dapat dipisahkan dari teknologi. Teknologi yang sebenarnya merupakan alat bantu kemampuan dalam diri manusia. Dewasa ini, telah menjadi sebuah kekuatan tersendiri yang mengakibatkan manusia memiliki ketergantungan terhadap teknologi tersebut. Dengan daya pengaruh yang sangat besar dan di bantu oleh sistem sosial, teknologi telah menjadi salah satu kebutuhan pokok yang tidak bisa lepas dari kehidupan masyarkat.

Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan melalui beberapa teknologi yang sangat dekat hubungannya dengan kehidupan sehari-hari tak terkecuali *smartphone.* Perangkat ini dapat mempermudah segala aspek kehidupan masyarakat dikarenakan banyaknya aplikasi yang membantu masyarakat untuk mencapai tujuan.

Aplikasi adalah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut. Salah satu aplikasi yang sedang banyak digunakan pada saat ini oleh masyarakat luas adalah layanan transportasi *online*. Banyak dari pengusaha melihat adanya peluang bisnis dengan mengikutsertakan perkembangan teknologi yang berupa aplikasi dalam bentuk inovasi usaha yang sudah ada.

Grab adalah salah satu perusahaan yang menyediakan jasa transportasi online mulai dari Taxi, *ojek*, dan jasa pengiriman barang .Grab adalah perusahaan Malaysia yang didirikan oleh pengusaha asal Malaysia yaitu Anthony Tan. Hingga bulan Maret 2015, jumlah pengguna Grab mencapai 3,8 juta pengguna. Grab tersedia untuk sistem operasi Android, iOS, dan BlackBerry. Grab memiliki beberapa layanan dalam aplikasi, yaknI GrabTaxi Layanan taksi premium dengan jaringan terluas di Asia Tenggara, GrabCar Layanan transportasi untuk mereka yang memilih kenyamanan berkendara, GrabBike Sebuah alternatif layanan transportasi untuk mereka yang ingin lebih cepat, GrabExpress Layanan pengiriman paket yang cepat, aman dan terpercaya

Perusahaan ini didirikan pada Maret 2011 dan mulai beroperasi di Indonesia pada Juni 2014 Grab Indonesia telah merambah ke beberapa kota besar di Indonesia yaitu Jakarta, Bandung, Surabaya, dan Medan. (sumber: www.Grab.com/id/)

Mutu dan pelayanan adalah sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan (loyalitas). Kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Kualitas layanan merupakan hasil perbandingan antara ekspektasi dan realita ,dimana pelayanan yang dirasakan dengan apa yang diharapkan, maka kualitas layanan dapat dikatakan baik atau memuaskan begitu pun sebaliknya. Dimana kualitas pelayanan yang baik mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: Bukti fisik (*tangible*),

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*).

Selain kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa, hal yang terpenting yang kurang diperhatikan adalah kepuasan pelanggannya. kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan itu sendiri. Karena apabila ada satu pelanggan yang tidak puas, maka ia dapat mempengaruhi calon pelanggan lainnya. Kepuasan adalah presepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi. Pelanggan yang puas terhadap kualitas layanan akan menjadi loyal terhadap merek sehingga pelanggan akan memakai layanan tersebut kembali serta pelanggan akan memberi rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan.

Salah satu pengukur kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan dari Grabbike adalah dengan meminta pelanggan untuk menilai tingkat mutu dan pelayanan, serta tingkat kepuasan mereka, yang pada akhirnya mengharuskan perusahaan untuk memperbaiki upaya dalam bidang-bidang tersebut.

Kualitas pelayanan yang baik dan konsumen yang merasa puas dengan layanan yang diterima maka menimbulkan suatu loyalitas konsumen, dan memungkinkan untuk menarik konsumen baru. Konsumen yang telah loyal pada produk atau jasa akan melakukan pembelian lebih dari sekali (*repurchase*). Hal tersebut sangat menguntungkan perusahaan, karena konsumen tidak akan melirik perusahaan lain dan secara sukarela untuk terus terjalin hubungan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Dari hasil penelitian yang dilakukan pada mahasiswa/i Kwik Kian Gie School of Business, baik melalui wawancara nonformal diketahui adanya indikasi-indikasi masalah yang beberapa diantaranya perlu pendalaman lebih lanjut dalam sustu penelitian.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dari hasil wawancara kepada beberapa mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business, diketahui bahwa mereka pada umumnya beranggapan bahwa kinerja secara keseluruhan di nilai cukup baik.
2. Berdasarkan wawancara dengan tiga puluh orang mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business perihal Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas yang mereka rasakan, dapat dirangkum seperti tabel 1.1, tabel 1.2 , dan tabel 1.3 .
3. Tabel 1.1 tanggapan mahasiswa/i atas Kualitas Layanan GrabBike di Kwik Kian Gie School of Business

Tingkat Tanggapan	Frekuensi
Sangat Buruk	3
Buruk	3
Biasa saja	15
Baik	8
Sangat Baik	1

Sumber: Hasil Prapenelitian

Berdasarkan data di atas dapat diketahui kualitas pelayanan yang mereka rasakan adalah condong ke biasa-biasa saja. Hanya ada sembilan responden yang menyatakan sudah baik, sementara yang dua puluh satu responden menyatakan biasa-biasa saja dan buruk. Seharusnya, sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus dapat menjaga kualitas pelayanan sehingga pelanggan akan terus menggunakan jasa

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Tabel 1.2 Tanggapan mahasiswa/i atas Kepuasan Pelanggan GrabBike di Kwik Kian Gie School of Business

Tingkat Tanggapan	Frekuensi
Sangat Buruk	1
Buruk	8
Biasa saja	12
Baik	8
Sangat Baik	1

Sumber: Hasil Prapenelitian

Berdasarkan data diatas dapat diketahui kepuasan yang mereka rasakan adalah condong ke biasa-biasa saja. Seharusnya, perusahaan harus meciptakan pelayanan yang baik sehingga pelanggan merasa senang dan puas terhadap pelayanan yang diterima

Tabel 1.3 Tanggapan mahasiswa/i atas Loyalitas GrabBike di Kwik Kian Gie School of Business

Tingkat Tanggapan	Frekuensi
Sangat Buruk	3
Buruk	13
Biasa saja	9
Baik	4
Sangat Baik	1

Sumber: Hasil Prapenelitian

Berdasarkan data diatas dapat diketahui loyalitas yang mereka rasakan adalah condong ke buruk. Seharusnya, perusahaan dapat membuat pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga dapat mempertahankan kesetian dari setiap pelanggan. Salah satu keuntungan terbesar adanya loyalitas dari pelanggan adalah perusahaan dapat mempunyai keunggulan untuk menghadapi pesaing.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

loyalitas dan penelitian ini akan diberi judul "Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan GrabBike survei pada mahasiswa Institur Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie"

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis mengidentifikasi beberapa pokok permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana *Customer Value* yang diberikan jasa ojek online GrabBike kepada mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business ?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas jasa ojek online GrabBike oleh mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business ?
3. Apakah daya kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas jasa ojek online GrabBike oleh mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business?
4. Faktor manakah yang paling dominan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas jasa ojek online GrabBike oleh mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business ?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas menjadi :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas jasa ojek online Grabbike oleh mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business ?
2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas jasa ojek online Grabbike oleh mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business?

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

3. Faktor manakah yang paling dominan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas jasa ojek online Grabbike oleh mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business ?

D. Batasan Penelitian

Agar tujuan pembahasan ini menjadi lebih terarah, maka penulis menetapkan batasan penelitian sebagai berikut :

1. Layanan yang dijadikan objek penelitan adalah Grabbike
2. Subjek penelitian adalah mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business
3. Wilayah penelitian dibatasi pada wilayah kampus Kwik Kian Gie School of Business, Jakarta Utara
4. Periode penelitian adalah Oktober 2016 – Januari 2017

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah dijabarkan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut : " Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas jasa ojek online Grabbike oleh mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business".

Research Gap

Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

TABEL 1.4

RESEARCH GAP

NO	Hubungan antar Variabel	Peneliti	Judul,Sumber dan Tahan Penelitian	Hasil Penelitian Berbeda
1	Kualitas Pelayanan pada Loyalitas	Wurry Indahsari Putri	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Citra Perusahaan Dalam Membangun Loyalitas Konsumen PT. KAI *E-Journal Graduate Unpar Part A: Economic Vol.1, No2 (2014)*	**Tidak terdapat pengaruh** Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh secara langsung terhadap loyalitas konsumen. Citra perusahaan dan kepuasan konsumne memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen
		Tia Indriani	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tiket Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Kereta Api (Survei Pada Penumpang Kereta Api Ciremai Ekspres Rute Bandung – Cirebon PP.) Tia Indriani. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket Terhadap Loyalitas Pelanggan (2015)	**Berpengaruh** Hasil penelitiajn menunjukan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap loyalitas jasa Kereta Api Ciremai Ekspres jurusan Bandnung-Cirebon PP

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

NO	Hubungan antar Variabel	Peneliti	Judul, Sumber dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian Berbeda
2	Kepuasan Pelanggan pada Loyalitas	Meitiana Nita Pratiwi Setiawati	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen Pengguna jasa Transportasi Udara Palangka Raya – Jakarta *Volume III, Nomor 1, April* (*2014*) Analisis harga,kepuasan konsumen, Kualitas Pelayanan dan pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan pengguna jasa penerbangan maskapai Garuda Indonesia di Surakarta Nita Pratiwi Setiawati. Analisis harga, kepuasan konsumen, Kualitas Pelayanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas (2015)	**Tidak terdapat pengaruh** Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pengguna jasa transportasi udara rute Palangka Raya – Jakarta. **Berpengaruh** ada pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pengguna jasa penerbangan maskapai Garuda Indonesia di Surakarta

Dari beberapa masalah dan *reserach gap* yang telah ada dapat disimpulkan menjadi beberapa pertanyaan, seperti :

1. Apakah kualitas Layanan mempengaruhi Loyalitas Pelanggan ?
2. Apakah Kepuasan Pelangggan mempengaruhi Loyalitas Pelanggan ?

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

3. Diantara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan manakah yang paling berpengaruh di dalam Loyalitas Pelanggan ?

F. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas jasa ojek online GrabBike oleh mahasiswa Kwik Kian Gies School of Business.

b. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas jasa ojek online GrabBike oleh mahasiswa Kwik Kian Gies School of Business.

c. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas jasa ojek online GrabBike oleh mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business.

G. Manfaat penelitian

Penulis mengharapkan dengan dilakukannya penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi pihak perusahaan Grab

   Agar perusahaan mengetahui informasi yang dapat menjadi masukan bagi manajemen perusahaan tentang kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas dalam mengembangkan bisnis dan menjadi bahan pertimbangan dalam mengelola bisnis.

2. Bagi Penulis

   Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pikiran mengenai kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas konsumen terutama mahasiswa/i Kwik Kian Gie School of Business, serta memperoleh kesempatan untuk menerapkan teori yang telah dipelajari saat menjalani kuliah.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

3. Bagi pihak lain

Pembaca dapat mendapatkan informasi tambahan khususnya mengenai kualitas layana yang diberikan oleh GrabBike serta kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas pelanggan dalam memakai jasa ojek online GrabBike ,serta masukan yang bermanfaat dan juga dapat dijadikan bahan acuan bagi penelitian sejenis.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.