

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS**

KONSUMEN TAKSI ONLINE UBER DAN GRAB

DI JAKARTA

Oleh :

Nama : Andrewan Lyonus

NIM : 27120218

Skripsi

**Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

Agustus 2016

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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.

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN TAKSI ONLINE UBER DAN GRAB DI JAKARTA

Diajukan Oleh:

Nama : Andrewan Lyonus

NIM : 27120218

Jakarta, 26 Agustus 2016

Disetujui Oleh:

Pembimbing,



(Prof. Dr. Husein Umar, SE., MBA., MM)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2016



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 IBIKKG.



ABSTRAK

Andrew Lyonus / 27120218 / 2016 / Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Loyalitas konsumen Taksi Online Uber dan Grab di Jakarta/ Pembimbing : Prof. Dr Husein Umar, S.E., M.B.A, M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dimana masing-masing variabel tersebut mempunyai dampak pada loyalitas konsumen taksi online Uber dan Grab di Jakarta.

Kualitas layanan ditinjau dari lima dimensi yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, dan *empathy*. Kepuasan konsumen dilihat dari Sembilan faktor yang mendeterminasinya yang dapat dijadikan sebagai dimensinya yaitu *serviceability*, *accessibility*, *communication*, *competence*, *courtesy*, *reliability*, *security*, dan *tangibles*. Loyalitas konsumen ditinjau dari empat dimensi yaitu *commitment*, *repurchase*, *cross buying*, dan *word of mouth*.

Sampel penelitian ini adalah orang-orang yang pernah memakai layanan Uber atau Grab yang ada di Jakarta. Banyaknya sampel adalah 215 responden pada periode penelitian Juni 2016 – Juli 2016. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Non-Probability Sampling* dengan menggunakan *Judgement Sampling*, dimana teknik ini tidak mempertimbangkan peluang bagi setiap orang untuk terpilih menjadi sampel, tetapi berdasarkan pada penilaian peneliti. Teknis analisis data untuk menguji masing-masing variabel dan pengujian hipotesis menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) melalui program SPSS dan Lisrel.

Hasil penelitian menindikasikan bahwa kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen dan juga berpengaruh langsung terhadap loyalitas secara signifikan. Pengaruh langsung kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen tidak kuat dalam penelitian karena peneliti tidak menemukan adanya pengaruh signifikan antara kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen serta kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang kuat terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen karena tidak adanya pengaruh yang signifikan.

© Hak cipta milik IBIKKG (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRACT

Andrew Lyonus / 2712018 / 2016 / The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction and its impact on customer loyalty of Uber and Grab's Online Cab Consumer in Jakarta / Advisor : Prof. Dr Husein Umar, S.E., M.B.A, M.M.

This study aims to investigate the influence of service quality to customer satisfaction which each of these variables has an impact on customer loyalty of Uber and Grab's online cab in Jakarta.

The service quality include terms of five dimensions: tangibles, responsiveness, assurance, reliability, and empathy. Customer satisfaction seen from its determine of the nine factors that could serve as it dimensions are serviceability, accessibility, communication, competence, courtesy, reliability, security, and tangibles. Customer loyalty in terms of four dimensions, namely commitment, repurchase, cross buying, and word of mouth.

Samples were people who have already used the service Uber or Grab Jakarta. The sample size was 215 respondents in the study period June 2016 - July 2016. The sampling technique used is the technique of Non-Probability Sampling by using Judgment Sampling, where this technique does not consider the opportunity for everyone to be elected to the sample but based on investigator assessment. Technical analysis of the data to test each variable and hypothesis testing using Structural Equation Model (SEM) through SPSS program and lisrel.

The result of research indicating the quality of the services that directly influence customer satisfaction and also directly affects the loyalty significantly. The direct effect of customer satisfaction on consumer loyalty is not strong in the study because researchers did not find any significant effect between customer satisfaction and customer loyalty as well as the quality of service does not have a strong influence on customer loyalty through customer satisfaction due to the absence of significant influence.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, anugerah, dan belas kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Pengguna Jasa Taksi Online Uber dan Grab di Jakarta.”

Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program Strata 1, jurusan Manajemen Pemasaran Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penulis mendapat banyak bantuan dan dorongan dari banyak pihak selama penyusunan skripsi. Oleh karena itu, ucapan terima kasih ditujukan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Husein Umar, S.E., M.B.A., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan bimbingan, motivasi, saran, dan nasehat yang bermanfaat bagi penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
2. Bapak Dr. Said Kelana Asnawi dan Bapak Ir. Dergibson Siagian, M.M. selaku Bapak Ketua Program Studi dan Seretaris Program Studi dalam membantu perkuliahan penulis dan menjadi motivasi serta inspirasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Segenap dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajarkan penulis banyak hal dan sangat bermanfaat bagi penulis selama mengikuti perkuliahan di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
4. Kedua orang tua dan kepada saudara sepupu terutama Efraim Jusuf yang selalu mendoakan, memberikan kekuatan, semangat dan motivasi serta dukungan baik moral dan materil yang sangat membantu penulis.





5. Teman-teman BP Youth Mabes, CMM Theatre, dan Supercell yang selalu memberikan motivasi, kekuatan dan dukungan doa bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi dan tetap mengingat penulis kepada sang Pencipta walaupun dalam keadaan sesulit apapun selama proses pengerjaan skripsi.
6. Teman-teman Maleakhi Community serta God's Army yang selama ini telah menjadi komunitas yang mengajar, membangun dan menguatkan selama menjadi mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, serta memberikan dukungan baik moral dan memberikan semangat pada penulis dalam mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
7. Teman-teman UKM Litbang yang menjadi tempat pengembangan diri dan pembelajaran bagi penulis dalam kegiatan berorganisasi selama menjadi mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, serta memberikan motivasi dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman komsel kampus Institute Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang selama ini telah mendoakan, menyemangati, memotivasi, bahkan mengajarkan penulis untuk tetap bersyukur dalam kesulitan, serta menjadi sahabat dan saudara bagi penulis selama menjadi mahasiswa di kampus Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
9. Teman-teman Taekwondo IBIKKG yang memberikan dukungan, memberikan hiburan, dan memberikan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Cindy Triagnes Angela dan Randy Lesmana selaku Ketua dan Sekjen Senat Mahasiswa yang memberikan dukungan, motivasi, inspirasi, dan teladan hidup bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini walaupun dalam saat-saat tersulit.

© 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



11. Andre Octavianus yang selalu berkali-kali bersedia mengorbankan waktu dan tenaganya dalam memperbaiki laptop yang dibutuhkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Tanpanya, penulis akan amat sangat kesulitan dalam melakukan pengerjaan skripsi ini.
12. Ibu Martha selaku bagian kemahasiswaan yang selalu memberikan masukan selama pengerjaan skripsi, bahkan dengan sabar dan penuh kasih membantu memberikan solusi bagi penulis dalam menghadapi hal-hal teknis dan hambatan-hambatan yang terjadi selama pengerjaan skripsi.
13. Adit Bayu Prabowo, Niky Norisson, Glenn Mathyas, Galih Angga Rachman, Kelly Monica, Kelvin Hendison, Jennifer Kimberly, Yullie Wijaya dan Kevin Chandra selaku sahabat dan teman dekat penulis yang selalu menjadi inspirasi bagi penulis dan yang selalu mendoakan, meberikan motivasi, dan dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Rezza Loretta dan Jessica Oematan selaku sahabat penulis yang selalu ada untuk memberikan dukungan, kekuatan, doa, dan masukan ketika penulis menghadapi masa-masa sulit dalam pengerjaan skripsi ini.
15. Jafreno Wili selaku murid sekaligus sahabat yang selalu ada dan senantiasa memberikan waktu dan tenaganya dalam mendoakan, memberikan masukan, bahkan membantu proses penyelesaian skripsi ini dengan tulus sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.
16. Clarissa Sabrina, Fravinie, dan Caecilia Rizita selaku murid sekaligus sahabat bagi penulis yang memberikan masukan serta dukungan tenaga dan doa bagi penulis sehingga dapat mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



17. Teman - teman dari PT. Suma Harmoni English First, terutama Bapak Ricky Wei, Ibu Klaudia, dan Bapak Randy selaku supervisor yang bersedia menerima dan mengajarkan banyak hal mengenai penulis selama tugas magang dan memberikan motivasi serta dukungan bagi penulis dalam mengerjakan skripsi ini
18. Semua pihak yang telah membantu penulis selama proses penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu per satu disini oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga kritik dan masukan – masukan yang konstruktif akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata penulis menyampaikan terima kasih dan skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya.

Jakarta, Juni 2016

Penulis,

Andrewan Lyonus

© 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.

DAFTAR ISI

COVER JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Batasan Penelitian.....	10
E. Rumusan Masalah.....	10
F. Tujuan Penelitian.....	10
G. Manfaat Penelitian.....	11

© Hak Cipta Milik Kwis (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB 2 LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

PENELITIAN

A. Landasan Teori.....	12
1. Kualitas Layanan.....	12
a. Konsep Kualitas Layanan	12
b. Skala Pengukuran dan Dimensi SERVQUAL.....	13
c. Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan (SERVQUAL).....	15
d. Mengelola Kualitas Layanan.....	19
2. Kepuasan Konsumen.....	19
a. Konsep Kepuasan Konsumen.....	19
b. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	21
c. Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen	25
3. Loyalitas Konsumen.....	29
a. Konsep Loyalitas Konsumen.....	29
b. Pengukuran dan Dimensi Loyalitas.....	33
c. Membangun Loyalitas Konsumen dan Manfaatnya.....	34
B. Penelitian Terdahulu.....	35
C. Kerangka Pemikiran.....	42
D. Hipotesis Penelitian.....	44

BAB 3 METODE PENELITIAN

A. Obyek Penelitian.....	45
B. Desain Penelitian.....	45
C. Variabel Penelitian.....	47
D. Metode Pengumpulan Data.....	57

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



E.	Teknik Pengambilan Sampel.....	57
F.	Teknik Analisis Data.....	58
1.	Uji Kuesioner.....	59
a.	Uji Validitas.....	59
b.	Uji Reliabilitas.....	59
2.	Analisis Statistik Deskriptif.....	60
3.	Evaluasi Model Pengukuran.....	63
4.	Penilaian Goodness of Fit.....	64
5.	Penilaian Model Strktural.....	66
6.	Path Diagram.....	68
BAB 4 HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	72
1.	Uber Indonesia.....	72
2.	Grab Indonesia.....	76
B.	Analisis dan Pembahasan.....	80
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas Pra Kuesioner.....	80
2.	Data Responden.....	82
3.	Analisis Variabel – Variabel.....	86
4.	Measurement Model.....	98
5.	Penilaian Model Fit.....	102
6.	Analisis Hubngan Kausal dan Pengujia Hipotesis.....	107
C.	Hasil Penelitian	111
D.	Pembahasan.....	113

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.



BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	116
B. Saran.....	117

DAFTAR PUSTAKA	119
----------------------	-----

LAMPIRAN.....	124
---------------	-----

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin 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.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Research Gap.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1	Pengukuran Variabel Kualitas Layanan.....	48
Tabel 3.2	Pengukuran Variabel Kepuasan Konsumen.....	51
Tabel 3.3	Pengukuran Variabel Loyalitas Konsumen.....	55
Tabel 4.1	Pengujian Validitas Pra Kuesioner.....	80
Tabel 4.2	Pengujian Reliabilitas Pra Kuesioner.....	82
Tabel 4.3	Presentase Responden Berdasarkan Jenis Pemakaian.....	43
Tabel 4.4	Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.5	Presentas Responden Berdasarkan Usia.....	83
Tabel 4.6	Persentase Responden Berdasarkan Domisili.....	84
Tabel 4.7	Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	84
Tabel 4.8	Persentase Responden Berdasarkan Intensitas Pemakaian.....	85
Tabel 4.9	Skor Rata-Rata Service Quality.....	86
Tabel 4.10	Skor Rata-Rata Customer Satisfaction.....	89
Tabel 4.11	Skor Rata-Rata Customer Loyalty.....	95
Tabel 4.12	Service Quality (Factor Loading).....	98
Tabel 4.13	Customer Satisfaction (Factor Loading).....	99
Tabel 4.14	Respesifikasi Customer Satisfaction (Factor Loading).....	99
Tabel 4.15	Loyalty (Factor Loading).....	100
Tabel 4.16	Reliabilitas Service Quality.....	100
Tabel 4.17	Reliabilitas Satisfaction.....	101
Tabel 4.18	Reliabilitas Loyalty.....	101
Tabel 4.19	Goodness of Fit Statistics.....	102
Tabel 4.20	Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung , Pengaruh Total.....	109



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kesenjangan Kualitas Layanan (SERVQUAL).....	18
Gambar 2.2 Logo Perusahaan.....	31
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 3.1 Diagram Alur.....	70
Gambar 4.1 Logo Uber.....	72
Gambar 4.2 Logo Grab.....	76
Gambar 4.3 Layanan Uber dan Grab.....	79
Gambar 4.4 Nilai t-value Model Struktural.....	107
Gambar 4.4 Nilai Standardized Solution Model Struktural.....	109

© 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.