



PENGARUH *ADEQUATE SERVICE* DAN *DESIRED SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK DI DKI JAKARTA

Endru

29190032@student.kwikkiangie.ac.id
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Jl. Yos Sudarso Kav. 87, Sunter - Jakarta Utara 14350

Rita Eka Setianingsih, S.E, M.M.
rita.eka@kwikkiangie.ac.id
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Jl. Yos Sudarso Kav. 87, Sunter - Jakarta Utara 14350

ABSTRAK

Pada jaman modern ini mobilitas masyarakat semakin tinggi. Kebutuhan akan alat transportasi menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat untuk menjalankan aktivitas yang beragam. Dengan adanya perkembangan teknologi maka muncul inovasi dalam bidang transportasi. Fenomena yang terjadi saat ini banyak masyarakat di kota DKI Jakarta yang menggunakan jasa transportasi Gojek dibandingkan jasa transportasi online lainnya. Salah satu hal yang menjadi dasar pemilihan aplikasi Gojek adalah pelayanannya dengan memperhatikan *adequate service* dan *desired service*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dalam bentuk google form. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 125 responden dan teknik pengambilan sampel berupa *non-probability sampling* dengan jenis *judgment sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS 26. Penelitian ini menunjukkan bahwa *adequate service* dan *desired service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek.

Kata Kunci: *Adequate Service, Desired Service, Kepuasan Pelanggan.*

ABSTRACT

In modern times, people's mobility is getting higher. The need for transportation is the main need for the community to carry out various activities. With the development of technology, innovation in the field of transportation emerged. The phenomenon that occurs today is that many people in the city of DKI Jakarta use Gojek transportation services compared to other online transportation services. One of the things that is the basis for choosing the Gojek application is its service by paying attention to *adequate service* and *desired service*. Data collection techniques are carried out by distributing questionnaires in the form of google forms. The number of samples used was 125 respondents and the sampling technique was in the form of *non-probability sampling* with the type of *judgment sampling*. The analysis method used is multiple linear regression analysis. The test was conducted using the help of SPSS 26. This research shows that *adequate service* and *desired service* have a positive and significant effect on Gojek customer satisfaction.

Keywords: *Adequate Service, Desired Service, Customer Satisfaction.*

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau sebagian dari suatu karya yang sudah diterbitkan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
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.



PENDAHULUAN

Pada jaman modern ini mobilitas masyarakat semakin tinggi. Kebutuhan akan alat transportasi menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat untuk menjalankan aktivitas yang beragam. Dengan adanya perkembangan teknologi maka muncul inovasi dalam bidang transportasi. Alat transportasi online memiliki keunggulan unik yaitu dengan memanfaatkan teknologi dan juga informasi sehingga lebih condong efektif dan juga efisien di dalam penggunaannya. Alat transportasi online ini dapat dikelola baik secara profesional dengan mutu pelayanan yang juga terstandarisasi di dalam hal keselamatan, etika kesopanan pengemudi dan juga tarif yang sudah baku.

Salah satu dari aplikasi antar jasa ojek online yang banyak diminati dan berasal dari Indonesia salah satunya adalah Gojek. Perusahaan Gojek didirikan pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem makarim dan pada saat ini Gojek telah tersedia di 50 kota di seluruh Indonesia. Sekarang ini Gojek banyak dijumpai diberbagai daerah di Indonesia termasuk kota DKI Jakarta. Masyarakat tertarik untuk menggunakan aplikasi Gojek karena Gojek mampu memberikan layanan yang menarik baik dari remaja hingga orang dewasa dan masyarakat pada saat ini menyukai hal-hal yang bersifat instan dan praktis.

Berdasarkan gambar ini pengguna aplikasi Gojek masih lebih banyak dibandingkan dengan kompetitornya hal ini menandakan bahwa banyak konsumen puas menggunakan aplikasi Gojek terlepas dari itu semua kepuasan konsumen ini tercapai karena fitur-fitur yang disediakan oleh Gojek sudah memberikan harapan yang sesuai dengan kemauan konsumen dan untuk fitur-fitur tertentu sudah dapat menjadi alternatif di banding dengan kompetitornya (Setyowati, 2018). Dapat disimpulkan juga bahwa masyarakat pengguna aplikasi Gojek di Indonesia memiliki kepuasan yang tinggi kepuasan itu sendiri memiliki arti yang di ungkapkan oleh para ahli yaitu menurut Kotler dan Keller (2018:138), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas.

Beberapa hal yang menjadi pendorong puasnya konsumen menggunakan jasa Gojek dikarenakan pilihan jenis layanan pada Gojek lebih bervariasi dan promosi-promosi yang diberikan juga lebih membuat konsumen merasa puas dan membuat konsumen setia terhadap jasa tersebut. Hal inipun yang menjadikan salah satu alasan yang menjadi landasan bagaimana masyarakat Indonesia memilih aplikasi Gojek sebagai alat transportasi mereka. Fenomena yang terjadi saat ini banyak masyarakat di kota di DKI Jakarta yang menggunakan jasa transportasi Gojek dibandingkan jasa transportasi online lainnya. salah satu hal yang menjadi dasar pemilihan aplikasi Gojek adalah pelayanannya dengan memperhatikan *adequate service* dan *desired service* yang dimana menurut para ahli *adequate service* adalah tingkat kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia. Layanan yang memadai harapan mewakili "harapan minimum yang dapat ditoleransi" (Zeithaml et al., 2018:53).

Sedangkan *desired service* yang memiliki arti kinerja jasa yang diharapkan pelanggan akan diterimanya, yang merupakan gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan harus diterimanya. perpaduan dari apa yang pelanggan yakini "dapat" dan "seharusnya" (Zeithaml et al., 2018:53). Pada fenomena yang terjadi tersebut, dapat di ambil kesimpulan adanya pengaruh hubungan antar variabel *adequate service* dan *desired service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di DKI Jakarta. Dimana jika variabel *adequate service* dan *desired service* di tingkatkan maka kepuasan pelanggan Gojek



juga akan meningkat begitu juga sebaliknya apabila variabel *desired service* rendah maka kepuasan pelanggan Gojek di DKI Jakarta juga akan rendah.

Berdasarkan uraian dan latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk meneliti pengaruh *adequate service* dan *desired service* terhadap kepuasan pelanggan yang kemudian diangkat menjadi judul dalam penelitian ini “Pengaruh *Adequate Service* dan *desired service* terhadap kepuasan Gojek di DKI Jakarta”.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *adequate service* terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *desired service* terhadap kepuasan pelanggan.

Kajian Pustaka

1. Jasa

Pengertian jasa menurut Yulianto dan Ramadhona (2022:3) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

2. *Adequate service*

Adequate Service adalah tingkat kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia. Layanan yang memadai harapan mewakili "Harapan minimum yang dapat ditoleransi" (Zeithaml et al., 2018:53).

3. *Desired service*

Desired service merupakan kinerja jasa yang diharapkan pelanggan akan diterimanya, yang terdiri dari gabungan kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan harus diterimanya. Perpaduan dari apa yang pelanggan yakini “Dapat” dan “Seharusnya” (Zeithaml et al., 2018:53).

Hipotesis

Pengaruh *adequate service* terhadap kepuasan pelanggan.

Konsumen dapat memiliki keyakinan terhadap suatu pelayanan *adequate service* (Tingkat kinerja jasa minimal) karena adanya nilai positif yang dihasilkan oleh suatu jasa, sehingga akan berpengaruh terhadap penggunaan jasa. Jika konsumen yakin bahwa suatu pelayanan jasa mampu memenuhi kepuasan yang dijanjikan serta mengutamakan kepentingan konsumen, maka konsumen tidak akan ragu untuk memutuskan niat untuk membuat pesanan pada layanan jasa tersebut.

H1: *Adequate service* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh *desired service* terhadap kepuasan pelanggan.

Semakin baik *desired service* (tingkat kinerja jasa yang diharapkan pelanggan akan diterimanya) yang dibentuk oleh suatu pelayanan jasa maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap jasa tersebut. Tingkat kepuasan ini juga dapat terjadi secara tidak langsung seperti ketika pelanggan melihat kinerja dari *desired service* atas suatu pelayanan jasa. Oleh karena itu *desired service* dapat dikatakan berpengaruh positif yang sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan akan membuat minat beli ulang terhadap pelayanan jasa tersebut.

H2: *Desired service* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah aplikasi Gojek. Sedangkan yang menjadi subjek penelitiannya adalah pelanggan yang berdomisili di DKI Jakarta dan pernah menggunakan jasa Gojek. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *judgement sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui Google Forms kepada 125 responden. Setelah mengumpulkan data melalui kuesioner, selanjutnya data tersebut akan dianalisis menggunakan regresi ganda dengan bantuan *software* spss.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1 Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan kepada 125 responden dengan menggunakan *software* Spss. Dari 125 responden yang telah dikumpulkan, hasilnya dapat dilihat pada tabel-tabel berikut.

Tabel 1

Hasil Uji Validitas Variabel *adequate Service* (X1)

No	Butir pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
1	AS.1	0,707	0.3338	Valid
2	AS.2	0,519	0.3338	Valid
3	AS.3	0,707	0.3338	Valid

Berdasarkan pada data tabel 4.1 diatas, dapat diperoleh Corrected total-item Corelation setiap pada butir pertanyaan (r hitung) $>$ r tabel (0,3338). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tiap butir pertanyaan variabel *adequate service* adalah valid.

Tabel 2

Hasil Uji Validitas Variabel *desired service* (X2)

No	Butir pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
1	DS.1	0,813	0.3338	Valid
2	DS.2	0,705	0.3338	Valid
3	DS.3	0,430	0.3338	Valid
4	DS.4	0,784	0.3338	Valid



keyakinan 95%, pelanggan Gojek di DKI Jakarta berpendapat sangat setuju bahwa *adequate service* Gojek sudah sangat setuju.

3. skor rata-rata variabel pemasaran viral besarnya ialah 4,44 dengan selang kepercayaan 95% intervalnya 4,36-4,52. Berdasarkan dari indikator ini menunjukkan bahwa responden berada di kisaran sangat setuju (SS). Berdasarkan dari indikator ini menunjukkan bahwa responden berada di kisaran sangat setuju (SS). Berdasarkan hal tersebut, dengan keyakinan 95%, pelanggan Gojek di DKI Jakarta berpendapat sangat setuju bahwa kepuasan pelanggan Gojek sudah sangat setuju.

4. Pengujian Kesesuain Model

Tabel 4
Hasil Pengujian Kesesuain Model

Nilai F	Sig.
78,494	0.000

Sumber: Data kuesioner yang diolah, 2023

Pada tabel 4.16 dijelaskan bahwa nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($78,494 > 3,07$) dan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa paling tidak ada satu diantara koefisien tidak sama dengan nol sehingga dapat dikatakan bahwa regresi ini layak untuk digunakan pada penelitian ini.

5. Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Tabel 5
Pengujian Hipotesis Penelitian

Variabel	Koefisien Regresi	Koefisien Regresi Terstandar	t	Sig (1-tailed)
Adequate service	0.325	0,305	3,680	0,000
Desired service	0.634	0,505	6,071	0,000

Sumber: Data kuesioner yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, diperlihatkan persamaan regresi berganda yaitu:

a. Pengaruh *adequate service* terhadap kepuasan pelanggan

Pada tabel 4.17 menunjukkan bahwa variabel *adequate service* terhadap kepuasan pelanggan memiliki nilai t hitung ($t = 3,680$) $>$ t tabel (1,66) atau sig. (0,000) $<$ (0,05) maka tolak H_0 atau terdapat pengaruh positif *adequate service* terhadap kepuasan pelanggan.

b. Pengaruh *desired service* terhadap kepuasan pelanggan

Pada tabel 4.17 menunjukkan bahwa variabel *desired service* terhadap kepuasan pelanggan memiliki t hitung ($t=6,071$) $>$ t tabel (1,66) atau sig. (0,000) $<$ (0,05) maka tolak H_0 atau terdapat pengaruh positif *desired service* terhadap kepuasan pelanggan.





6. Pembahasan

Pengaruh *Adequate service* terhadap kepuasan pelanggan Gojek

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya *Adequate service* berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Yang dimana artinya, semakin tinggi tingkat *adequate service* yang diterima oleh pengguna Gojek maka semakin tinggi pula kepuasan yang diharapkan oleh pengguna jasa Gojek tersebut. Begitupun sebaliknya, semakin rendah tingkat *adequate service* yang telah diterima oleh pengguna Gojek maka semakin rendah pula tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna Gojek.

Adequate Service merupakan tingkat kinerja jasa minimal yang dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia. Layanan yang memadai harapan mewakili "Harapan minimum yang dapat ditoleransi" (Zeithaml, 2018:53). Hal ini dapat disebabkan dapat disebabkan dikarenakan adanya nilai positif yang dihasilkan oleh jasa Gojek, sehingga dapat berpengaruh terhadap penggunaan Gojek.

Pengaruh *Desired service* terhadap kepuasan pelanggan Gojek

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya *desired service* berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Yang dimana artinya, semakin tinggi tingkat *desired service* yang diterima oleh pengguna Gojek maka semakin tinggi pula kepuasan yang diharapkan oleh pengguna jasa Gojek tersebut. Begitupun sebaliknya, semakin rendah tingkat *desired service* yang telah diterima oleh pengguna Gojek maka semakin rendah pula tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna Gojek.

Desired service adalah kinerja jasa yang diharapkan pelanggan akan diterimanya, yang merupakan gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan harus diterimanya. perpaduan dari apa yang pelanggan yakini "Dapat" dan "Seharusnya" (Zeithaml, 2018:53). Hal ini dapat disebabkan dapat disebabkan adanya nilai positif yang dihasilkan oleh jasa Gojek, sehingga dapat berpengaruh terhadap penggunaan Gojek.

7. Simpulan dan Saran

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh *adequate service* dan *desired service* terhadap kepuasan pelanggan Gojek di DKI Jakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Adequate service* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Gojek di DKI Jakarta. Berarti semakin baik *adequate service* maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Gojek di DKI Jakarta.
2. *Desired service* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Gojek di DKI Jakarta. Berarti semakin baik *desired service* maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Gojek di DKI Jakarta.

B. Saran

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh didalam penelitian ini, dapat diambil kesimpulan saran sebagai berikut:

1. Pelayanan dari Gojek dari sisi *desired service* yang harus dipertahankan adalah memberikan pengalaman yang baik bagi para pelanggannya dan juga dapat memenuhi transportasi yang memadai dengan penilaian dari pelanggan yaitu sangat baik.

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.



2. Pelayanan Gojek dari sisi *adequate service* yang harus dipertahankan adalah dapat diandalkan didalam situasi apapun dan mampu mengantarkan dengan aman dan tepat waktu.

8. UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *adequate service* dan *desired service* terhadap kepuasan pelanggan Gojek di DKI Jakarta”. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Rita Eka Setianingsih, S.E, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, keluarga besar, teman-teman, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam proses pelaksanaan penelitian hingga dapat terselesaikan dengan baik.

9. DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, D. R. & Pamela S. S. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 12, Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Yogyakarta: Badan Penerbit - Undip.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Buku 1. USA: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Buku 2. USA: Pearson Education.
- Mutia, A. (2022, October 11). *Survei: Publik Jabodetabek Paling Sering Pakai Gojek, Bagaimana Grab, Maxim, dan InDriver?* Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/11/survei-publik-jabodetabek-paling-sering-pakai-gojek-bagaimana-grab-maxim-dan-indriver>
- Sebrina, W. (2018). *Pengaruh Desired Service dan Adequate Service terhadap loyalitas nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Sidoarjo*. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Setyowati, D. (2018, December 10). *Bos Go-Jek Nadiem Makarim Termasuk 50 Tokoh Bisnis Berpengaruh Dunia* Artikel ini telah tayang di [Katadata.Co.Id](https://katadata.co.id/pingitaria/digital/5e9a558d1d7c0/bos-go-jek-nadiem-makarim-termasuk-50-tokoh-bisnis-berpengaruh-dunia). <https://katadata.co.id/pingitaria/digital/5e9a558d1d7c0/bos-go-jek-nadiem-makarim-termasuk-50-tokoh-bisnis-berpengaruh-dunia>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.



Sulistiono, F. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Unit Layanan Pelanggan Cianjur Kota. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 1(1), 27–46.

Tiraz, F. F. (2022). *Pengaruh Service Desired Dan Adequate Service Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Kota Pekanbaru)*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Yulianto, R. T., & Ramadhona. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Paket Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Pos Indonesia (Persero) (studi kasus Kerjasama Telkomsel dengan PT POS INDONESIA Bandung). *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 12(1).

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Dilarang mengutip, menyalin, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengujiannya harus untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



PERSETUJUAN RESUME
KARYA AKHIR MAHASISWA

Terima terima dari

Nama Mahasiswa / I : Endru

NIM : 29190032 Tanggal Sidang : 17 April 2023

Judul Karya Akhir : Pengaruh adequate service dan desired service terhadap
kepuasan pelanggan Gojek di DKI Jakarta

Jakarta, 28 / 4 20 23

Mahasiswa/I

(Endru)

Pembimbing

(Prita Eka)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta milik IBIKG (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 IBIKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKG.