

NO. DAFTAR FPEB: 0667/UN40.F7.S1/PK.05.01/2023

**PENGARUH PROFESIONALISME KERJA TERHADAP
MUTU PELAYANAN BAGIAN KELUHAN PELANGGAN
INDIHOME LEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada
Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan
Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia**



Oleh:

Anisa Maula Nur Ihsan

1902814

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
TAHUN 2023**

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH PROFESIONALISME KERJA TERHADAP
MUTU PELAYANAN BAGIAN KELUHAN PELANGGAN
INDIHOME LEMBANG**

Oleh:

Anisa Maula Nur Ihsan

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi S1 Pendidikan Manajemen Perkantoran

© Anisa Maula Nur Ihsan

Universitas Pendidikan Indonesia

Desember 2023

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, di fotocopy, atau cara lain tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Anisa Maula Nur Ihsan

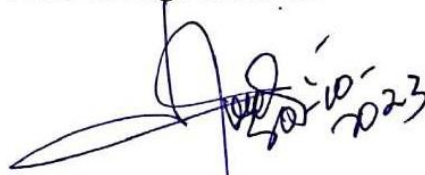
1902814

PENGARUH PROFESIONALISME KERJA TERHADAP MUTU PELAYANAN BAGIAN KELUHAN PELANGGAN INDIHOME LEMBANG

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Bandung, 30-Oktober 2023

Pembimbing Akademik



Prof. Dr. Dra. Hj. Janah Sojanah, M.Si.

NIP. 195712191984032002

Mengetahui,

Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Hady Siti Hadijah, M.Si.

NIP. 197201272006042001

BERITA ACARA

Skripsi ini telah diuji pada:

Hari/Tanggal : Rabu/29 November 2023
Waktu : 08.00 - Selesai
Tempat : Ruang Rapat Dekan FPEB
Susunan Panitia :
Ketua : Prof Dr. H. Eeng Ahman, MS.
NIP. 196110221980631002
Sekretaris : Dr. Hady Siti Hadijah, M.Si.
NIP. 197201272006042001
Penguji : 1. Prof. Dr. H. Suwatno, M.Si.
NIP. 196201271988031001
2. Dr. Rini Intansari Meilani, M.Pd.
NIP. 198008102008012029
3. Resti Indiarti, SE., M.M.
NIP. 920200119921003201



.....



.....
13/12/2023



.....

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah hasil asli dan belum pernah diajukan untuk gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, Desember 2023

Yang membuat pernyataan

Anisa Maula Nur Ihsan

NIM. 1902814

ABSTRAK

PENGARUH PROFESIONALISME KERJA TERHADAP MUTU PELAYANAN BAGIAN KELUHAN PELANGGAN INDIHOME LEMBANG

Oleh:

Anisa Maula Nur Ihsan

1902814

Skripsi ini dibimbing oleh:

Prof. Dr. Dra. Hj. Janah Sojanah, M.Si.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini yaitu belum optimalnya mutu pelayanan bagian keluhan pelanggan IndiHome Lembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari profesionalisme kerja terhadap mutu pelayanan bagian keluhan pelanggan IndiHome Lembang. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Penyebaran angket dilakukan kepada 60 responden yaitu pelanggan IndiHome Lembang yang merupakan populasi dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan dari profesionalisme kerja terhadap mutu pelayanan bagian keluhan pelanggan. Dari hasil uji koefisien korelasi juga diindikasikan bahwa adanya pengaruh yang cukup dari variabel profesionalisme kerja (X) terhadap variabel mutu pelayanan bagian keluhan pelanggan (Y). Dengan demikian, profesionalisme kerja dapat memberikan peranan dalam meningkatkan mutu pelayanan bagian keluhan pelanggan.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Keluhan, Profesionalisme Kerja

ABSTRACT

THE INFLUENCE WORK PROFESSIONALISM ON SERVICE QUALITY OF CUSTOMER COMPLAINTS AT INDIHOME LEMBANG

Arrange By:

Anisa Maula Nur Ihsan

1902814

This research is guided by:

Prof. Dr. Dra. Hj. Janah Sojanah, M.Si.

The problem studied in this research is that the quality of service in IndiHome Lembang's customer complaints section is not yet optimal. The purpose of this study was to find out whether there is an effect of work professionalism on the service quality of IndiHome Lembang's customer complaint department. The research method used in this research is a survey method with a quantitative approach. The questionnaire was distributed to 60 respondents, namely IndiHome Lembang customers, who are the population in this study. The results of the study indicate that there is a positive and significant effect of work professionalism on the quality of service for customer complaints. From the results of the correlation coefficient test it is also indicated that there is sufficient influence from the variable of work professionalism (X) on the variable of service quality in the customer complaint department (Y). Thus, work professionalism can play a role in improving the quality of service for customer complaints.

Keywords: *Service Quality, Complaints, Work Professionalism*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirabbil' alamin, puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'Ala. yang telah memberikan dan karunia-Nya. Shalawat serta salam tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad Shalallahu Alaihi Wassalam. Kepada para sahabatnya, para keluarganya, dan umatnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini ini berjudul “Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Bagian Keluhan Pelanggan Indihome Lembang”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi sebagian salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia. terselesaikannya skripsi ini tidak jauh dan tidak bukan karena dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah mendukung dan membantu terselesaikannya skripsi ini.

Pertama-tama peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan, memberikan nasihat dan memberikan dukungan baik moral maupun materi dari awal kegiatan perkuliahan hingga saat ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., MA. selaku rektor Universitas Pendidikan Indonesia atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis dalam menempuh gelar sarjana.

Prof. Dr. Eeng Ahman, MS., selaku dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk bisa mengikuti pekualiahan di Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis.

Ibu Dr. Hady Siti Hadijah, M.Si. selaku ketua Program Studi tahun 2023 yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk dapat mengikuti perkuliahan dari awal hingga akhir.

Prof. Dr. Dra. Hj. Janah Sojanah, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dan arahan hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.


Bapak Sidik Purba selaku hero atau pimpinan dari IndiHome Lembang yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam melakukan penelitian di IndiHome Lembang.

Rekan mahasiswa Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang telah memberikan dorongan dan menjai bagian dari perjalanan peneliti dalam melakukan perkuliahan.

Semua pihak yang sudah terlibat dalam pembuatan skripsi ini yang peneliti tidak bisa sebut satu persatu, terima kasih atas segala bentuk bantuan yang telah diberikan. Semua doa, dorongan, dan bantuan yang peneliti dapatkan tentu sangat berarti. Semoga semua kebaikan yang telah diberikan menjadi amal yang dibalas oleh Allah SWT dengan berlipat ganda. Aamiin Ya Rabbal'Aalamiin.

Bandung. 13 Desember 2023

Peneliti



Anisa Maula Nur Ihsan

NIM. 1902814

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1. Konsep Profesionalisme Kerja	10
2.1.2. Konsep Mutu Pelayanan.....	13
2.2 Kerangka Pemikiran	21
2.3 Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN	36
3.1 Objek Penelitian	36
3.2 Desain Penelitian.....	36
3.2.1. Metode Penelitian.....	36
3.2.2. Operasional Variabel Penelitian	37
3.2.3. Populasi dan Sampel Penelitian	44
3.2.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	45
3.2.5. Pengujian Instrumen Penelitian.....	46
3.2.6. Persyaratan Analisis Data.....	51
3.2.7. Teknik Analisis Data	52
3.2.8. Pengujian Hipotesis	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Hasil Penelitian	57
4.1.1. Deskripsi Variabel Profesionalisme Kerja (X).....	57
4.1.2. Deskripsi Variabel Mutu Pelayanan (Y)	60
4.1.3. Deskripsi Pengujian Persyaratan Analisis Data	66
4.1.4. Deskripsi Hasil Pengujian Hipotesis	69
4.2 Pembahasan.....	72
4.2.1. Pembahasan Deskripsi Variabel Profesionalisme Kerja	72
4.2.2. Pembahasan Deskripsi Variabel Terikat	74
4.2.3. Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Bagian Keluhan Pelanggan	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	87
RIWAYAT HIDUP	138

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Komparasi Brand Index	1
Tabel 1.2	Data Perusahaan Telekomunikasi Dengan Aduan Terbanyak Tahun 2021	4
Tabel 1.3	Daftar Keluhan Pelanggan IndiHome Kepada Ombudsman.....	5
Tabel 1.4	Total Keluhan IndiHome Lembang.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1	Operasional Variabel Profesionalisme Kerja	38
Tabel 3.2	Operasional Variabel Mutu Pelayanan	40
Tabel 3.3	Jumlah Keluhan Pelanggan IndiHome Lembang Tahun 2023	44
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel Profesionalisme Kerja (X)	47
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Pelayanan (Y)	48
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 3.7	Kriteria Deskriptif Variabel Penelitian	53
Tabel 4.1	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Profesionalisme Kerja (X)	57
Tabel 4.2	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pengetahuan	58
Tabel 4.3	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Integritas	59
Tabel 4.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kemampuan	60
Tabel 4.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Mutu Pelayanan Bagian Keluhan Pelanggan	61
Tabel 4.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Tangibles ..	62
Tabel 4.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Reliability ..	63
Tabel 4.8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Responsiveness	64
Tabel 4.9	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Assurance ..	65
Tabel 4.10	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Empathy	66
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.12	Hasil Uji Homogenitas	68

Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis	69
Tabel 4.15 Hasil Regresi Sederhana	70
Tabel 4.16 Koefisien Korelasi	71
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Model Mutu Jasa	17
Gambar 2. 2	Kerangka Pemikiran	33
Gambar 2. 3	Hubungan Kausalitas.....	34
Gambar 4.1	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Profesionalisme Kerja (X)	57
Gambar 4.2	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Mutu Pelayanan (Y).....	61
Gambar 4. 3	Rekapitulasi Gambaran Profesionalisme Kerja.....	73
Gambar 4.4	Rekapitulasi Gambaran Variabel Mutu Pelayanan.....	75
Gambar 4.5	Challenge Analisisi Matrix Example.....	77

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika untuk Penelitian* (1st ed.). Bandung: CV Pustaka Setia.
- Al Idrus, S. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pembelian*. Malang: Media Nusa Creative.
- Bambang, S. (2022). *Fundamental Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Sleman: DEEPUBLISH.
- Darso, A. J. (2021). *Implementasi, Analisis, Perumusan Kebijakan Publik Kunci Utama Terselenggaranya Kesejahteraan di Indonesia*. Cirebon: Insania.
- Djaali, & Fatmawati, B. S. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta Timur: Bumi Aksara.
- Evanirosa, & dkk. (2022). *Metode Penelitian Kepustakaan (Library Research)*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Ferine, K. F., & Juniarti. (2022). *Pelayanan SDM*. Yogyakarta: Selat Media Partners.
- Gea, A. A., & Wulandari, A. P. (2006). *Character Building IV: Relasi Dengan Dunia*. Jakarta: IKAPI.
- Hanief, Y. N. (2017). *Statistik Pendidikan*. Sleman: DEEPUBLISH.
- Hartini, Nainggolan, H., Setiowati, R., & dkk. (2022). *Pengantar Manajemen SDM di Era Modern*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Hasibuan, A. (2017). *Etika Profesi: Profesionalisme Kerja*. Medan: UISU Press.
- Hidayat, A. A. (2021). *Cara Praktis Uji Statistik Dengan SPSS*. Surabaya: Health Books Publishing.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 175-182.
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Juliandi, A., Irfan, Manurung, S., & Satriawan, B. (2018). *Mengolah Data Penelitian Bisnis Dengan SPSS*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Kabhe, B. A. (2022). Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 46-60.

- Karinda, M. V. (2018). Pengaruh Strategi Pemasaran dan Inovasi Produk Terhadap Kinerja Pemasaran Produk Indihome PT Telkom Area Tomohon. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1568-1577.
- Knowles, G. (2014). *Quality Management*. London: bookboon.
- Kordiman, Asep, & Suwatno. (2018). Motivasi dan Kepuasan Kerja Sebagai Determinan Kinerja Guru Tidak Tetap. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 44-53.
- LeBoeuf, M. (2010). *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan Seumur Hidup*. Jakarta Selatan: PT Tangga Pustaka.
- Mansur, T. (2008). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe*. Medan: USU e-repository.
- Mu'ah, & Masram. (2014). *Loyalitas Pelanggan: Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Muljono, P. (2012). *Metodologi Penelitian Sosial*. Bogor: IPB Press.
- Muttaqin, F., & Hidayat, R. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Indihome Pada Generasi Z di Kota Bnadung 2018. *e-Proceeding of Applied Science*, 906-911.
- Nasution, L. M. (2017). Statistik Deskriptif. *Jurnal Hikmah*, 49-55.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Ombudsman RI. (2022, Agustus 31). *Ombudsman RI Soroti Keluhan Layanan IndiHome dan Isu Kebocoran Data*. Retrieved Mei 20, 2023, from Ombudsman Republik Indonesia: <https://ombudsman.go.id/news/r-ombudsman-ri-soroti-keluhan-layanan-indihome-dan-isu-kebocoran-data>
- Pahlevi, R. (2022, Januari 1). *YLKI: IndiHome dan Telkomsel Paling Banyak Dikeluhkan Konsumen*. Retrieved Mei 20, 2023, from Databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/10/yلكi-indihome-dan-telkomsel-paling-banyak-dikeluhkan-konsumen>
- Pissa, T. J. (2018). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Publik Reform UNDHAR Medan*, 263-297.
- Pissa, T. J. (2018). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Publik Reform Undhar Medan*, 263-297.
- Purwoto, A. (2007). *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial*. Jakarta: Grasindo.

- Rasto. (2015). *Manajemen Perkantoran Paradigma Baru*. Bandung: Alfabeta.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemia*, 312-318.
- Rohmah, N. (2018). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Lembaga Keuangan Syariah. *Journal of Sharia Economics*, 47-53.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Santoso, M. (2019). *Loyalitas Nasabah PD Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon*. Sleman: DEEPUBLISH.
- Saputra, U. R., Suwono, I., & Solikah, M. (2021). Implementasi Teori SERVQUAL Pada Pelayanan Akademik Satu Pintu. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 63-89.
- Siahaan, A. Y., & Pardede, P. D. (2022). *Transformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik*. Banyumas: PT Pena Persada Kerta Utama.
- Sinollah, & Masuro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang COllection Cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 45-92.
- Siswanto, B. (2018). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto, Y. T., & Dwi, C. (2022). *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jakarta Timur: AZKA PUSTAKA.
- Sudaryana, B., & Agusiady, R. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Sleman: DEEPUBLISH.
- Sugeng, B. (2022). *Fundamental Metodologi Penelitian Kuantitatif (Eksplanatif)*. Sleman: DEEPUBLISH.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi, E., Kusnendi, & Mulyadi, A. (2020). *Metode Penelitian Manajemen (1st ed.)*. Bandung: UPI Press.
- Suryani. (2021). *Customer Relationship Management (CRM) dalam Riset Pemasaran*. Tangerang Selatan: Pascal Books.
- Suwinardi. (2017). Profesionalisme dalam Bekerja. *ORBITH*, 81-85.
- Suwitho. (2022). *Pengusaha Yang Sukses Pasti Menjaga Kepuasan Pelanggannya: Sebuah Monograf Dari Sudut Pandang Manajemen Pemasaran*. Banyumas: Pena Persada.

- Syarief, F., Kurniawan, A., Widodo, Z. D., & dkk. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Top Brand Award. (2023). *Komparasi Brand Index*. Retrieved April 11, 2023, from Top Brand Award: www.topbrand-award.com
- Umar, H. (2003). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yati, R. (2023, March 8). *Survei APJII: Pengguna Internet di Indonesia Tembus 215 Juta Orang*. Retrieved April 11, 2023, from Bisnis.com: <https://m.bisnis.com/amp/read/20230308/101/1635219/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang>
- Zacharias, T., Wenno, & Laurens, S. (2019). *Metode Penelitian Sosial Teori dan Aplikasi*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Zeitahlm, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2010). *Deliverig Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations)*. New York: Free Press.