

**ANALISA KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK PEMERINTAH  
(ELECTRONIC GOVERNMENT SERV.QUAL)  
PADA WEBSITE BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA BANDUNG**

**QUALITY ANALYSIS OF GOVERNMENT ELECTRONIC SERVICES  
(ELECTRONIC GOVERNMENT SERV.QUAL)  
ON WEBSITE BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA BANDUNG**

Muhammad Naufaldhia R.W. <sup>1</sup>, Damayanti Octavia, S.E., M.M. <sup>2</sup>

**Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas Telkom**

**mnaufaldhia@gmail.com <sup>1</sup>, damavia@yahoo.co.id <sup>2</sup>**

---

**Abstrak**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Teknik Sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik non-probability sampling dengan jumlah responden sebesar 385. Dalam penelitian ini terdapat lima aspek penilaian yaitu *trust*, *web design*, *e-readiness*, *security* dan *quality of service*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *customer satisfaction index* dan *important performance analysis*. Berdasarkan hasil analisis kepuasan konsumen, disimpulkan bahwa masyarakat kota Bandung puas terhadap layanan elektronik yang dilakukan oleh badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung.

**Kata Kunci :** Indeks Kepuasan Konsumen, Important Performance Analysis, Kualitas Layanan, E-Government

**Abstract**

This research uses quantitative method. The type of this research is descriptive research. Data collection is done by using questionnaire. The sampling technique used in this research is non-probability sampling technique with 385 respondents. In this research there are five aspects of the assessment of *trust*, *web design*, *e-readiness*, *security* and *quality of service*. Data analysis technique in this research using *customer satisfaction index* method and *important performance analysis*. Based on the results of customer satisfaction analysis, it was concluded that the people of Bandung are satisfied with the electronic services performed by badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung.

**Keywords :** Customer Satisfaction Index, Important Performance Analysis, Service Quality, E-Government

---

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya merupakan tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan ( [www.bppk.kemenkeu.go.id](http://www.bppk.kemenkeu.go.id), 2015 ).

Perbaikan pelayanan yang gencar dilakukan oleh berbagai pemerintah di berbagai Negara itu tak lepas dari tujuan mereka dalam mewujudkan smart city atau kota cerdas. Smart City (Kota Pintar) adalah sebuah pendekatan yang luas, terintegrasi dalam meningkatkan efisiensi pengoperasian sebuah kota, meningkatkan kualitas hidup penduduknya, dan menumbuhkan ekonomi daerahnya. Cohen mendefinisikan Smart City dengan pembobotan aspek lingkungan menjadi: Smart City menggunakan ICT secara pintar dan efisien dalam menggunakan berbagai sumber daya, menghasilkan penghematan biaya dan energi, meningkatkan pelayanan dan kualitas hidup, serta mengurangi jejak lingkungan - semuanya mendukung ke dalam inovasi dan ekonomi ramah lingkungan (Cohen Boyd, 2012).

Salah satu kota di Indonesia yang menerapkan smart city ialah Kota Bandung. Kota Bandung adalah ibukota Provinsi Jawa Barat. Bandung merupakan kota terbesar ketiga setelah Jakarta dan Surabaya dalam hal jumlah penduduk. Dengan berkembangnya perusahaan startups di Indonesia telah menjadikan Jakarta kehabisan ruang untuk memenuhi kebutuhan area perkantoran. Bandung pun dilirik perusahaan-perusahaan besar dunia serta perusahaan startup untuk menjadi pusat perkantoran mereka di masa depan ([www.marketing.co.id](http://www.marketing.co.id), 2015).

Kota Bandung dalam era teknologi seperti sekarang ini melakukan perbaikan dari segi pelayanannya ialah dengan merilis atau mengeluarkan sebuah website khusus untuk melayani pembuatan perizinan baik bidang usaha maupun yang lainnya. Website ini ialah website resmi yang dirilis dan diresmikan langsung oleh walikota Bandung itu sendiri yakni Bapak Ridwan Kamil. Beliau mengatakan Sekarang 9.000 izin ini dikeluarkan, tidak pernah ke kantor, tidak pernah ketemu, tidak perlu ngeluarin bahan bakar, kan luar biasa penghematannya. Walikota Bandung, Ridwan Kamil mengatakan bahwa dengan “Tidak ada lagi pertemuan antara warga dengan PNS. Sehingga ini akan memotong calo, memotong pungli, memotong peluang-peluang terjadinya negosiasi.” Dengan adanya website seperti ini diharapkan masyarakat menjadi sangat terbantu dalam mengurus berbagai perizinan ([www.regional.kompas.com](http://www.regional.kompas.com), 2016 ).

Dalam melakukan pelayanannya melalui website bppt kota Bandung pemerintah juga menyediakan menu untuk melakukan complain pengaduan atas pelayanan yang mereka berikan serta melakukan survey untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan guna melakukan evaluasi pelayanan. Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tersedia di website tersebut kita bisa melihat hasil survey mengenai kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang dilakukan badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung. Dari hasil indeks kepuasan masyarakat tersebut terlihat bahwa pelayanan yang dilakukan bppt sangat baik dan aspek yang dinilai ialah semua pelayanan perizinan yang dilakukan bppt seperti Izin Gangguan Tanda Daftar Perusahaan, Tanda Daftar Gudang, Izin Usaha Perdagangan, Izin Usaha Industri, Tanda Daftar Industri, dan lain-lain ( [bppt.bandung.go.id](http://bppt.bandung.go.id), 2016 ).

Laporan hasil IKM hanya menjelaskan hasil pelayanan tiap perizinan yang disediakan oleh badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung bukan merupakan hasil kepuasan masyarakat terkait website atau layanan terbarukan yang diluncurkan oleh badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung. Dengan demikian kita tidak dapat mengetahui hasil kepuasan masyarakat terkait kualitas pelayanan website tersebut. Dengan melihat hasil IKM khususnya perubahan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah kota Bandung yang semula manual menjadi elektronik peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan masyarakat terkait implementasi elektronik service government dengan menggunakan variable yang peneliti gunakan. Factor-faktor yang digunakan peneliti untuk penelitian ini ialah mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah kota Bandung pada website Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Bandung. Beberapa faktor yang peneliti ujikan ialah mengenai Keamanan, Kualitas pelayanan, Kepercayaan, Design website, dan Kesiapan elektronik. Oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Analisa kualitas layanan elektronik pemerintah (Electronic Government serv.qual) pada website Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.”

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijabarkan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

- 1) Mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada website badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung.

## **2. Dasar Teori dan Metodologi**

### **2.1.1 Pemasaran Jasa**

Kotler & Keller (2015:27) mengutip pernyataan dari The American Marketing Association “*Marketing is the activity, set of institution, and process for creating, communicating, delivering, and exchanging offerings that have value for customer, clients, partners, and society at large*”, yang dapat diartikan bahwa marketing adalah aktivitas, sekumpulan lembaga, dan proses menciptakan, mengkomunikasikan, penyampaian, dan pertukaran penawaran yang mana memiliki nilai bagi pelanggan, client, partner, dan masyarakat luas.

### **2.1.2 Pengertian Jasa**

Menurut Kotler dan Keller (2015:422) “*A service is any act of performance one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything.*” Artinya bahwa Jasa didefinisikan sebagai tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (non fisik) dan tidak menghasilkan suatu kepemilikan.

### **2.1.3 Kualitas Jasa ( Service Quality )**

Menurut Zeithaml *et al.* (2009:103) “kualitas jasa berfokus kepada evaluasi yang menggambarkan persepsi dari pelanggan, jaminan, kecepatan penanganan, empati dan bukti nyata.”

### **2.1.4 Elektronik Service Quality (E-Servqual)**

Zeithaml *et al.* (2009:115) Elektronik Service quality didefinisikan sebagai peningkatan dalam efisiensi fasilitas website dan keefektifan pembelanjaan, pembelian serta pengirimannya.

### 2.1.5 Electronic Government Service Quality (E-Gov Servqual).

Konsep E-Government merupakan salah satu contoh implementasi praktek e-business dalam bidang pemerintahan. Di Negara-negara berkembang, elektronik government dianggap memberikan peningkatan pelayanan kepada warga Negara, meningkatkan transparansi antar proses dan juga menurunkan biaya (Electronic Government Directorate (EGD),2005 dalam Rehman *et al* 2012:259).

Dalam jurnal penelitian yang dilakukan oleh Rehman *et al* (2012) menjelaskan bahwa terdapat lima indicator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas elektronik government, kelima indicator tersebut yaitu :

#### A. Trust

Kotler & Keller (2015:231) Trust (kepercayaan) adalah kesediaan perusahaan atau seseorang untuk mengandalkan mitra kerja. Hal itu tergantung pada sejumlah factor interpersonal dan antar organisasi atau individu, seperti kompetensi yang dirasakan perusahaan, integritas, kejujuran, dan kebajikan.

#### B. Security

Arasu dan Viswanathan (2011:55), melalui studi yang dilakukan pada konsumen online di Malaysia menemukan bahwa faktor keamanan memiliki hubungan positif dan signifikan dalam memengaruhi keputusan pembelian secara online. Keamanan adalah inti dari sebagian besar transaksi internet. Keamanan merupakan faktor kunci yang menjadi perhatian orang menggunakan internet untuk membeli, karena sebagian transaksi dilakukan di web dan indicator untuk keamanan diantaranya adalah jaminan keamanan dan kerahasiaan data.

#### C. Web Design

Kemampuan toko2 tradisional untuk memenuhi harapan pelanggan melalui design secara fisik, sosial, dan elemen2 keindahan untuk mengibaratkan terhadap kemampuan website dalam menarik dan mempertahankan pelanggan online melalui tampilan website yang telah didesain sedemikian mungkin (Eroglu *et al.*, 2001; Rosen & Purinton, 2004 dalam Hasan,2015:225).

#### D. E-Readiness

Bui *et al.* (2003) dalam Rehman *et al.*, 2012:265 mendefinisikan e-readiness sebagai "kemampuan dari ekonomi untuk menggunakan ICT untuk berpindah dari bisnis tradisional ke ekonomi baru".

#### E. Quality of Service

*Quality of service* merupakan salah satu elemen penting untuk lingkungan bisnis online. Hal tersebut penting untuk mengerti kebutuhan pelanggan dan juga menyesuaikan jasa tersebut dengan kebutuhan mereka (Tassabehji dan Elliman 2006, Chutimaskul *et al* 2008, Parasuraman 1988, Hussein *et al* 2011a,b, Dwivedi *et al* 2011, dalam Rehman 2012:264).

### 2.1.6 Perilaku Konsumen

Schiffman dan Kanuk (2010:23) berpendapat bahwa perilaku konsumen adalah “behaviour that consumer display in searching for, purchasing, using, evaluating, and disposing of products and service that they expect will satisfy their needs”. Yang artinya perilaku yang ditampilkan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan membuang produk dan layanan yang mereka inginkan akan memuaskan kebutuhan mereka.

### 2.1.7 Keputusan Pembelian

Menurut Kotler dan Armstrong (2012:157), “*Consumer buyer behavior refers to the buying behavior of final consumers – individuals and households that buy goods and services for personal consumption*”, pengertian tersebut dapat diartikan bahwa perilaku keputusan pembelian mengacu pada perilaku pembelian akhir dari konsumen, baik individual, maupun rumah tangga yang membeli barang dan jasa untuk konsumsi pribadi.

### 2.1.8 Proses Keputusan Pembelian

Menurut Kotler & Keller (2015:195) terdapat lima proses tahapan keputusan pembelian konsumen yakni Problem Recognition, Information Search, Evaluation of Alternatives, Purchase Decision, Post-Purchase Behaviour.

### 2.1.9 Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan seseorang dalam hal kesenangan atau kekecewaan dari hasil membandingkan produk atau performa yang diterima dari jasa terhadap ekspektasi atau harapan (Kotler & Keller 2015: 153).

### 2.1.10 Indeks Kepuasan Konsumen (CSI)

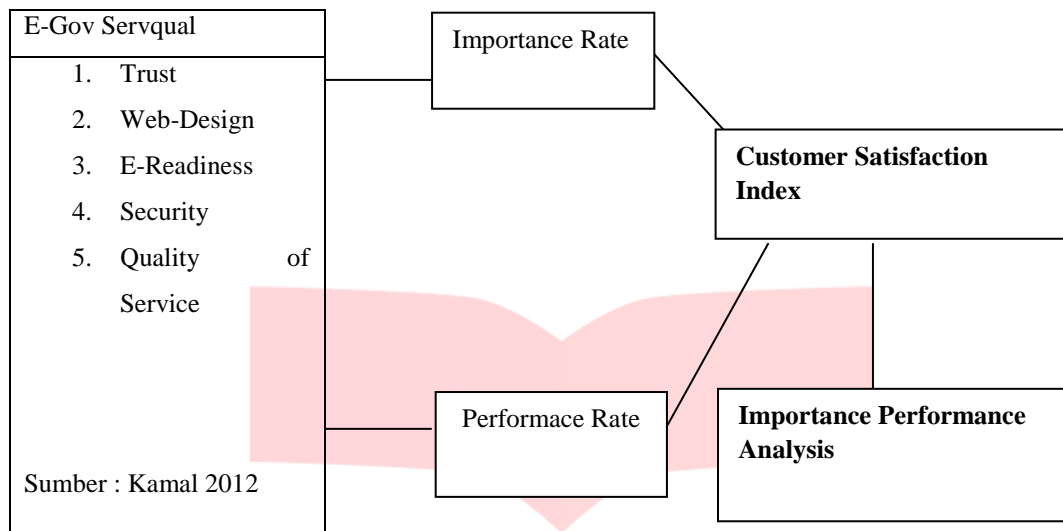
Menurut Hill dalam Eboli dan Mazzulla (2009:21) Customer Satisfaction Index merupakan ukuran untuk mengevaluasi kepuasan layanan secara menyeluruh.

### 2.1.11 Importance Performance Analysis

Menurut Kotler dan Keller (2015:434) menjelaskan bahwa “*Important-performance analysis rates the various element of the service bundle and identifies required action*” yang dapat diartikan bahwa important performance analysis merating berbagai element dari sekumpulan layanan dan mengidentifikasi tindakan apa yang diperlukan.

## 2.2 Kerangka Penelitian

Kerangka pemikiran menurut Uma dalam Sugiyono (2014:60) merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai factor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang diteliti.



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

Gambar 2.1 menjelaskan model yang digunakan dalam penelitian “Analisa kualitas layanan elektronik pemerintah (Electronic Government serv.qual) pada website Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung”. Objek dari penelitian ini adalah website badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung. Terdapat lima dimensi e-gov servqual yaitu *Trust*, *Web Design*, *E-Readiness*, *Security*, dan *Quality of Service*.

### 2.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif-deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner serta data sekunder. Teknik analisis data menggunakan indeks kepuasan konsumen (CSI) dan *importance performance analysis* (IPA).

## 3. Pembahasan

### 3.1 Customer Satisfaction Index

Dari hasil kuesioner yang dilakukan kepada 385 responden didapatkan bahwa total skor untuk tingkat harapan sebesar 133,4605 dan total perkalian antara tingkat harapan dan tingkat kinerja (score) sebesar 556,380158. Hasil tersebut digunakan untuk menghitung indeks kepuasan konsumen.

Indeks kepuasan konsumen diperoleh dengan menggunakan rumus  $(T/5Y) \times 100\%$  menurut Winarni (2013:210) dengan T adalah hasil perkalian antara tingkat harapan dan tingkat kinerja serta Y adalah hasil total untuk tingkat harapan. Nilai 5 pada 5Y adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. Berikut hasil penghitungan indeks kepuasan konsumen :

$$\begin{aligned}
 \text{CSI} &= \frac{T}{5Y} \times 100\% \\
 &= \frac{556,380158}{5(133,4605)} \times 100\% \\
 &= \frac{556,380158}{667,3025} \times 100\%
 \end{aligned}$$

= 83,37750233 atau 83 %

Menurut Syukri (2014:108) apabila  $80\% < X \leq 84\%$  maka termasuk kedalam kategori baik (*Good*) jika melihat pada *Customer Satisfaction Interpretation*. Dapat disimpulkan bahwa masyarakat kota Bandung puas akan performa website BPPT.

### 3.2 Important Performance Analys (IPA)

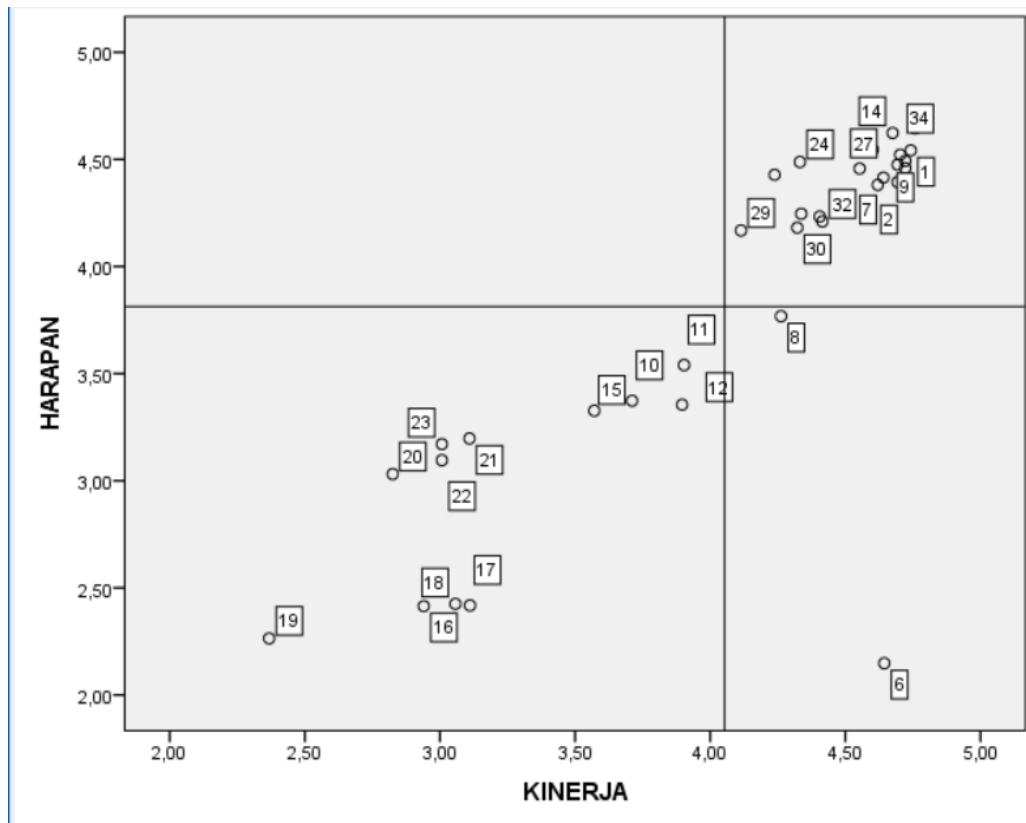
Dari hasil kuesioner juga didapatkan bahwa total rata-rata tingkat kepentingan sebesar 133,4605 dan untuk total rata-rata kinerja sebesar 141,879.

$$\begin{aligned}\bar{X}_i &= \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{p} \\ &= \frac{133,4605}{35} \\ &= 3,816252\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y}_i &= \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{p} \\ &= \frac{141,879}{35} \\ &= 4,056178\end{aligned}$$

$\bar{X}_i$  dengan nilai 3,816252 merupakan sumbu acuan untuk membentuk sumbu Horizontal pada diagram important performance analysis sedangkan  $\bar{Y}_i$  dengan nilai 4,056178 merupakan sumbu acuan untuk membentuk sumbu vertikal. Nilai rata rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap item diplotkan kedalam diagram *important performance analysis* yang ditunjukkan pada gambar 4.4 sebagai berikut :

Telkom  
University



**Gambar 3.1 Diagram Important Performance Analysis**

Gambar 3.1 menjelaskan bahwa tidak ada satupun item yang termasuk kedalam kuadran 1, terdapat 21 item yang termasuk kedalam kuadran 2 yakni item ke 1,2,3,4,5,7,9,13,14,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34 dan 35, terdapat 12 item yang termasuk kedalam kuadran 3 yakni item ke 10,11,12,15,16,17,18,19,20,21,22 dan 23, sedangkan sisanya yakni item ke 6 dan 8 termasuk kedalam kuadran 4.

Berdasarkan pada gambar 3.1 bahwa tidak ada item yang termasuk kedalam kuadran I sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada item yang dinilai penting atau memiliki harapan tinggi oleh responden namun dilakukan dengan kinerja yang buruk oleh BPPT, terdapat 21 item masuk kedalam kuadran II ( Pertahankan Kinerja ), yang merupakan hal yang dianggap penting oleh responden dan dilakukan dengan baik oleh pemerintah sehingga sebaiknya pemerintah menjaga kinerjanya tersebut, responden menyatakan bahwa website BPPT dapat menghemat waktu pelayanan, meningkatkan kualitas dan efektifitas pelayanan, mempermudah pelayanan perizinan, tata cara dan prosesnya yang mudah dipahami, dapat diandalkan daripada melakukannya dengan cara lama (traditional), mudah diakses dan digunakan, cepat dalam merespon kebutuhan masyarakat, menyajikan informasi yang akurat dan terkini, dan mampu melindungi serta memberikan rasa aman untuk bertransaksi, terdapat 12 item masuk kedalam kuadran III ( Prioritas Rendah ) yang menurut customer bahwa item tersebut kurang begitu penting dan disajikan biasa-biasa saja oleh pemerintah, responden menyatakan bahwa website BPPT perlu mengurangi prioritas kinerjanya dalam keamanan website karena sudah dapat diandalkan dari gangguan hacker atau pihak ketiga yang dapat mengganggu pelayanan dan mencuri data dari responden, dan 2 item masuk kedalam kuadran IV yang menurut customer bahwa pemerintah melakukan pelayanan yang berlebihan kepada item tersebut.



#### **4. Kesimpulan dan Saran**

##### **4.1 Kesimpulan**

Kepuasan masyarakat merupakan indikator untuk keberhasilan suatu pelayanan yang dilakukan. Baik atau buruknya kualitas suatu pelayanan yang dilakukan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pengguna layanan tersebut. Berikut ini merupakan hasil analisis kualitas layanan elektronik yang dilakukan oleh badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung :

1. Berdasarkan hasil analisis kepuasan konsumen, disimpulkan bahwa masyarakat kota Bandung puas terhadap layanan elektronik yang dilakukan oleh badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung.
2. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepentingan kinerja, disimpulkan bahwa tidak adanya item yang termasuk kedalam kuadran 1 menunjukkan bahwa performa yang dilakukan oleh badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung sudah baik.

##### **4.2 Saran**

Berikut saran dari peneliti untuk badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung berdasarkan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini, antara lain :

1. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung memiliki nilai yang cukup tinggi yakni sebesar 83% sehingga sebaiknya badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung untuk mempertahankan kualitas kinerja yang sudah dilakukan.
2. Berdasarkan hasil analisis important performance badan pelayanan perizinan sebaiknya lebih memfokuskan dalam mempertahankan kinerjanya terutama pada setiap item yang termasuk kedalam kuadran II dan mengurangi fokus kinerjanya pada item yang berada di kuadran IV.

##### **Daftar Pustaka**

- Cohen, Boyd (2012). What Exactly Is A Smart City ?. [online]. <https://www.fastcodesign.com/1680538/what-exactly-is-a-smart-city> [25 Juni 2016]
- Eboli, L., dan Mazzulla, G. (2009). A New Customer Satisfaction Index for Evaluating Transit Service Quality. *Journal of Public Transportation*, Vol 12, No. 3, 21-37.
- Hasan, Bassam (2015). "Perceived irritation in online shopping: The impact of website design characteristics". *Computers in Human Behavior* 54 (2016) 224-230
- Kotler, Philip., dan Keller, Kevin. (2015). *Marketing Management Global Edition*. Harlow : Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip., dan Armstrong., Gary. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Ramadhani, Dendi (2016). Ridwan Kamil Ingin Pelayanan Publik Bisa Diakses via "Smartphone". [online] <http://regional.kompas.com/read/2016/01/12/15401531/Ridwan.Kamil.Ingin.Pelayanan.Publik.BBis.Diakses.via.Smartphone>. [20 Juni 2016]

Raman, Arasu., & Viswanathan, A. (2011). "Web Services and e-Shopping Decisions: A Study on Malaysian e-Consumer". IJCA Special Issue on: Wireless Information Networks & Business Information System, hal.54-60.

Rehman, Mariam., Esichaikul, Vatcharaporn., dan Kamal, Muhammad (2012). 2012), 2012), "Factors influencing e-government adoption in Pakistan", Transforming Government: People, Process and Policy, Vol. 6 Iss 3 pp. 258 – 282

Santosa, Didik Hery (2015). Pelayanan Publik Yang Ideal. [online]. <http://www.bppk.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel/167-artikel-pajak/21152-pelayanan-publik-yang-ideal> [25 Agustus 2016]

Schiffman, Leon G., dan Kanuk, Leslie Lazar. (2010). Consumer Behaviour: *tenth edition*. New Jersey: Prentice Hall.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Supriadi, Cecep (2015). "Bandung, Silicon Valley Indonesia ?". [online]. <http://www.marketing.co.id/bandung-silicon-valley-indonesia/> [20 Juni 2016]

Zeithaml. Valarie, Bitner & Gremler. (2009). Services Marketing – Integrating Customer Focus Across the Firm. New York: McGraw Hill.

Telkom  
University