

PERANCANGAN PROTOTYPE WEBSITE LOWONGAN PEKERJAAN PADA BIDANG FRONTLINER DI KOTA BANDUNG

Siti Aqila Darajat¹, Andreas Rio Adriyanto², Diena Yudiarti³

^{1,2,3} *Desain Komunikasi Visual, Fakultas Industri Kreatif, Universitas Telkom, Jl. Telekomunikasi No 1, Terusan Buah Batu – Bojongsoang, Sukapura, Kec. Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung, Jawa Barat, 40257*
aqiladarajat@student.telkomuniversity.ac.id, andreasrio@telkomuniversity.ac.id,
dienayud@telkomuniversity.ac.id

Abstrak: Saat ini lowongan pekerjaan bisa didapatkan melalui *website* atau aplikasi lowongan pencari kerja. Dari aplikasi ataupun *website* lowongan pekerjaan yang ada menampilkan lowongan pekerjaan yang umum, belum ada yang terkhusus untuk bidang profesi *frontliner* seperti profesi sebagai *host live*, *usher*, *costumer service*, *usher*, *receptionist*, *event/wedding organizer crew*, pelayan, kasir, *concercierge*, dan juga *front desk officer*. Sebesar 46% pelamar kerja mendapatkan informasi lowongan pekerjaan sebagai *frontliner* melalui mulut ke mulut dan 61% pelamar kerja dibidang *frontliner* kesulitan mendapatkan informasi lowongan pekerjaan pada bidang ini. Penelitian ini bertujuan untuk merancang *prototype website* lowongan pekerjaan pada bidang *frontliner*. Proses pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara kepada HRD dan pelamar kerja yang terkait dengan bidang pekerjaan *frontliner*, kuesioner, dan studi pustaka. Data yang diperoleh kemudian dianalisa dengan analisa data wawancara, analisa data kuesioner, dan analisa matriks perbandingan visual. Dari data tersebut dilakukan perancangan dengan metode *Design Thinking*. Dengan dilakukannya perancangan ini diharapkan dapat memudahkan pelamar kerja dalam mendapatkan informasi lowongan pekerjaan pada bidang *frontliner* dan HRD dalam memilih pelamar kerja yang sesuai kualifikasi atau tidak.

Kata kunci: HRD, pelamar kerja, lowongan pekerjaan, *website*, *frontliner*

Abstract: Currently, job vacancies can be obtained through websites or job seeker vacancies applications. From the existing job vacancies applications or websites, they display general job vacancies, none of which are specifically for the frontliner profession such as live host, usher, costumer service, usher, receptionist, event/wedding organizer crew, waiter, cashier, concierge, and also front desk officer. As many as 46% of job applicants get information about job vacancies as frontliners through word of mouth and 61% of job applicants in the frontliner field have difficulty getting information about job vacancies in this field. This study aims to design a prototype of a job vacancy website in the frontliner field. The data collection process was carried out by conducting interviews with HRD and job applicants related to the frontliner field of work, questionnaires, and literature studies. The data obtained were then analyzed by analyzing interview data, analyzing questionnaire data, and analyzing visual comparison matrices. From these data, a design was carried out using the Design Thinking method. By carrying

out this design, it is hoped that it will make it easier for job applicants to get information about job vacancies in the frontliner field and HRD in choosing job applicants who are qualified or not.

Keywords: *HRD, job applicants, job vacancies, website, frontliner*

PENDAHULUAN

Website adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh pengguna (Abas, 2021). Selain bidang pekerjaan, juga ada jenis tipe kerja yang dibutuhkan seperti penuh waktu, kontrak, magang, paruh waktu, dan harian. Informasi lowongan pekerjaan bisa diakses menggunakan *website*, media sosial ataupun berbasis *website* seperti linkedin, glints, kalibrr, jobstreet, dan lain - lain. Tentu saja dalam pencarian kerja dengan adanya *website* lowongan pekerjaan ini memudahkan para pencari kerja dengan usia produktif dalam mencari lowongan pekerjaan ataupun perusahaan yang sedang membutuhkan tenaga kerja bagi perusahaannya.

Para pencari kerja memiliki usia yang produktif. Usia produktif yakni 15 – 64 tahun. Usia produktif adalah usia dimana seseorang memiliki waktu dan tenaga yang cukup untuk mengembangkan diri dan memiliki kemampuan dalam meningkatkan kualitas kehidupan (Isnaini, Nur Sarviah and Dwi Ratnasari, 2023). Tidak hanya usia saja yang ditampilkan dalam *website* lowongan pekerjaan, tetapi juga ada persyaratan lainnya seperti skil, latar belakang pendidikan, pengalaman kerja pada bidang tertentu, sehat jasmani dan rohani, dan bahkan ada juga yang memberi persyaratan berpenampilan yang menarik. Syarat berpenampilan menarik ini dapat ditemukan pada lowongan pekerjaan pada bidang *frontliner* yang membutuhkan profesi

sebagai *host live*, *usher*, *costumer service*, *usher*, *receptionist*, *event/wedding organizer crew*, pelayan, kasir, *concercierge*, dan juga *front desk officer*.

Frontliner adalah sumber daya manusia yang memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan dalam berinteraksi langsung dengan pelanggan. Pelanggan dapat menangkap citra perusahaan dari aktivitas yang dilakukan oleh *frontliner* (Winarsih, 2014). Contoh *frontliner* yang ada pada bank adalah *costumer service*, *teller*, dan *security* (Kamila, 2021). Pekerjaan pada bidang *frontliner* ini mempunyai peran yang penting dan menjadi ujung tombak dalam menciptakan *image* yang positif di mata konsumen agar sebuah perusahaan atau usaha dapat terus tumbuh dan berkembang (Panti *et al.*, 2010). Menurut data dari HubSpot Research (Amaresan, 2020), 93% pelanggan cenderung melakukan pembelian berulang jika suatu perusahaan memiliki pelayanan yang baik. Tugas *frontliner* di perusahaan yaitu mendengarkan keluhan yang dialami pelanggan, menghubungkan pelanggan dengan staf dari departemen lain, menjawab setiap pertanyaan dari pelanggan dengan jelas, menyambut dan menyapa tamu atau pelanggan dengan ramah, membantu pelanggan melakukan proses transaksi pembayaran, pemesanan, dan pembatalan, kemudian memastikan pelayanan kepada pelanggan sudah diberikan dengan baik. Selain itu kualifikasi yang harus dimiliki seorang *frontliner* adalah penampilan menarik, rapi, sopan, selalu bersikap ramah, mampu mengontrol emosi dengan baik, kemampuan berempati, memiliki skil komunikasi yang baik, dan memiliki inisiatif yang tinggi (Jobstreet, 2024).

Dari aplikasi ataupun *website* lowongan pekerjaan yang ada adalah *website* lowongan pekerjaan pada seluruh bidang profesi, tidak ada yang terkhusus untuk bidang profesi *frontliner* seperti profesi sebagai *host live*, *usher*, *costumer service*, *receptionist*, *event/wedding organizer crew*, pelayan, kasir, *concercierge*, dan juga *front desk officer*. Selain itu *website* lowongan pekerjaan

yang ada hanya menampilkan tulisan persyaratan dan kualifikasi dari lowongan yang tersedia, sedangkan ada beberapa bidang pekerjaan yang membutuhkan kualifikasi berpenampilan yang menarik tetapi tidak memiliki wadah atau tempat untuk menampilkan sisi berpenampilan menarik dari pelamar kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan HRD, tujuan dari kualifikasi berpenampilan menarik ini yaitu untuk mendapatkan *brand image* yang bagus agar dilirik oleh pelanggan atau *audience*. Kriteria berpenampilan menarik yaitu rapi, enak dilihat, wangi, dan memiliki gaya berpakaian yang bagus. Para perekrut hanya bisa melihat pelamar kerja hanya dari foto yang tertera pada cv pelamar kerja saja dan tidak adanya fitur tambahan yang dapat mempermudah HRD dalam penyesleksian pelamar kerja yang dapat menjadikan nilai tambah ataupun bukti dari pelamar kerja memiliki penampilan yang menarik serta memiliki skil pada bidang yang tersedia. Sedangkan dari sisi pelamar kerjanya, pelamar kerja kurang mendapatkan informasi lowongan pekerjaan dibidang *frontliner*. Berdasarkan kuesioner yang telah dilakukan, sebesar 61% pelamar kerja mengalami kesulitan mendapatkan informasi mengenai lowongan pekerjaan dibidang *frontliner*.

Jenis pekerjaan *frontliner* saat ini banyak dibutuhkan pelamar kerja serta lowongan yang tersedia juga banyak dibutuhkan. Kualifikasi perusahaan yang membutuhkan karyawan atau orang yang berpenampilan menarik biasanya dibutuhkan perusahaan pada bidang tertentu seperti *host live, usher, costumer service, usher, receptionist, event/wedding organizer crew, pelayan, kasir, concercierge*, dan juga *front desk officer*. Untuk kriterianya juga tergantung dari kualifikasi yang dibutuhkan perusahaan yang membutuhkan. Dengan adanya *website* lowongan pekerjaan pada bidang *frontliner* ini diharapkan dapat memudahkan pelamar kerja dalam mendapatkan informasi lowongan pekerjaan pada bidang *frontliner* dan HRD dalam memilih pelamar kerja yang sesuai kualifikasi atau tidak.

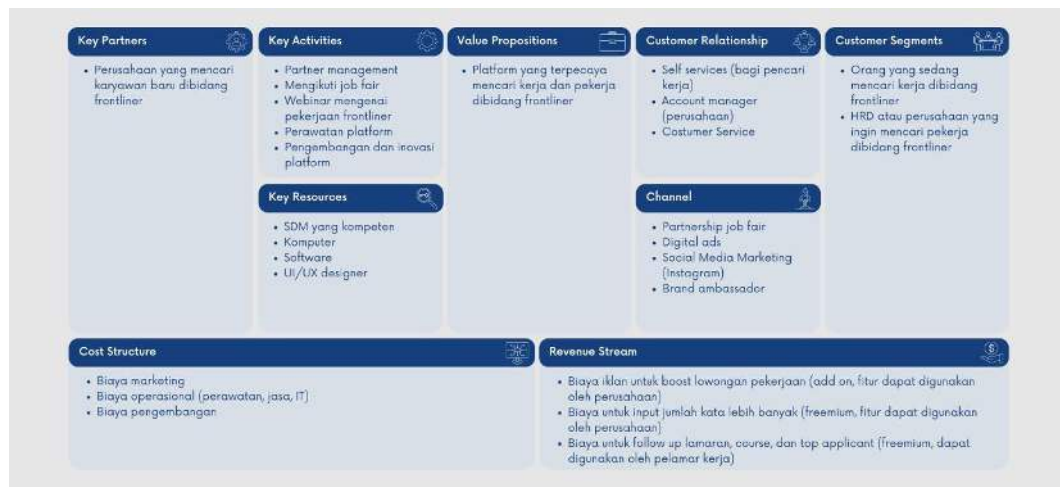
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian *mix method* yang dimana pendekatan penelitian ini menggabungkan penelitian kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan penelitian kualitatif yaitu data – data yang dikumpulkan berupa kata – kata, gambar, dan bukan angka (Moleong, 2005:4), dengan melakukan pengumpulan data berupa wawancara kepada pelamar kerja dibidang *frontliner* dan HRD yang memerlukan posisi *frontliner* diperusahaannya. Teknik pengumpulan data kuantitatif berupa kuesioner yang disebar kepada 100 responden yang bekerja pada bidang *frontliner* dan HRD yang memerlukan posisi *frontliner*. Kuesioner ini untuk mendapatkan data yang valid mengenai permasalahan untuk dijadikan solusi dalam perancangan aplikasi ini.

Penulis menggunakan teori desain komunikasi visual, unsur dari desain komunikasi visual meliputi warna, bentuk, garis, ruang, dan tekstur. Terdapat juga elemen desain komunikasi visual yang meliputi tipografi, simbol, ilustrasi, dan fotografi.

Dalam merancang *website* ini juga menggunakan metode *design thinking*. Tahapan dalam perancangan *website* dengan menggunakan metode *design thinking* ini dimulai dengan tahapan *emphatize* yaitu dengan mengetahui dari kebutuhan dari pengguna dengan melakukan wawancara dan kuesnioner. Kemudian tahapan *design thinking* dilanjutkan dengan tahapan *define*. Pada tahapan *define* ini dilakukannya penggambaran ide yang menjadikannya dasar produk yang akan dibuat berdasarkan masalah atau analisa data yang telah dilakukan pada tahapan *emphatize*. Setelah itu dilanjutkan ke tahapan *ideate* yaitu konsep dan perancangan *website* yang akan dibuat. Kemudian dibuat *prototype website* berdasarkan tahapan *emphatize*, *define*, dan *ideate*.

Konsep bisnis dalam perancangan *website* ini menggunakan *business model canvas* dan *business model navigator*. Berikut adalah gambar yang menjelaskan dari *business model canvas*:



Gambar 1 Business Model Canvas

Berdasarkan hasil analisa menggunakan *business model navigator* pada perancangan *website* ini adalah sebagai berikut:

Who

Segmen pengguna dari *prototype website* ini berfokus pada pelamar kerja yang membutuhkan pekerjaan dan HRD yang membutuhkan pekerja dibidang *frontliner*.

What

Layanan yang diberikan adalah *platform* lowongan pekerjaan yang mempertemukan HRD atau perusahaan dengan pelamar kerja dibidang *frontliner*.

How

Setiap perusahaan dalam mencari pekerja atau karyawan memiliki kriteria dan proses rekrutasi yang berbeda – beda. Namun, pada umumnya proses rekrutasi mulai dari mengirimkan cv, *interview*, kemudian notifikasi diterima atau ditolaknya pelamar kerja. Tersedia fitur foto dan video yang menampilkan keahlian dari pelamar kerja.

Value

Prototype website lowongan pekerjaan dibidang *frontliner* ini adalah

kemudahan dalam mengakses informasi dibidang pekerjaan *frontliner* dalam satu *platform*.

HASIL DAN DISKUSI

Frontliner adalah sumber daya manusia yang memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan dalam berinteraksi langsung dengan pelanggan. Pelanggan dapat menangkap citra perusahaan dari aktivitas yang dilakukan oleh *frontliner* (Winarsih, 2014). Contoh *frontliner* yang ada pada bank adalah *costumer service*, *teller*, dan *security* (Kamila, 2021).

Aplikasi ini dirancang untuk membantu pelamar kerja yang membutuhkan informasi lowongan pekerjaan pada bidang *frontliner* serta menghubungkan antara pelamar kerja dan penyedia lowongan pekerjaan dibidang *frontliner*. Pekerjaan *frontliner* yang ada pada aplikasi ini adalah *host live*, *usher*, *costumer service*, *usher*, *receptionist*, *event/wedding organizer crew*, pelayan, kasir, *concercierge*, dan juga *front desk officer*.

Konsep kreatif yang digunakan pada perancangan website ini berisi halaman pelamar kerja dan halaman untuk perusahaan. Pada *website Attractive Jobs*, pelamar kerja dapat mencari lowongan pekerjaan yang berhubungan dengan pekerjaan dibidang *frontliner*. Pelamar kerja dapat mencari jenis pekerjaan dan daerah yang ingin dilamar dengan menggunakan kolom pencarian jenis pekerjaan dan daerah.

Pelamar kerja dapat mendaftar pekerjaan dan dapat menampilkan kemampuan mereka dengan fitur foto dan video yang disediakan. Fitur – fitur yang mendukung seperti fitur foto dan video pelamar kerja dalam memperkenalkan diri dan menampilkan kemampuan lainnya. Fitur ini bermaksud agar pelamar kerja dapat memperlihatkan kepada perusahaan bahwasannya pelamar kerja memiliki kemampuan yang baik dalam kualifikasi

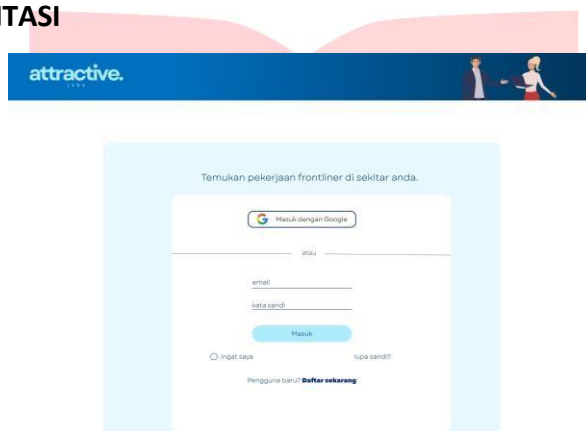
berpenampilan yang menarik dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik pula. Disisi HRD atau perusahaan yang membutuhkan pelamar kerja dapat mengetahui kemampuan dari pelamar kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh perusahaan. Jika pelamar sudah mendaftar ke suatu perusahaan, maka terdapat notifikasi bahwasannya pelamar mengirimkan lamaran pekerjaan ke suatu perusahaan yang telah dilamar dan akan mendapatkan notifikasi proses pelamar kerja yang telah dilamar sudah sampai mana. Pelamar kerja juga akan mendapatkan informasi diterima atau tidaknya mengenai lowongan pekerjaan yang telah dilamar melalui notifikasi tersebut. Jika lamaran pelamar tidak di proses sama sekali, pelamar dapat menggunakan fitur *follow up*. Fitur *follow up* digunakan untuk mengingatkan penyedia lowongan pekerjaan agar memproses lamaran apakah diterima atau tidak.

Pada halaman perusahaan yang mencari lowongan pekerjaan, perusahaan dapat menyaring pelamar pekerjaan melalui kriteria yang sudah di – *input*. Pelamar kerja yang paling sesuai dengan kriteria perusahaan maka perusahaan dapat menambahkan sebagai pelamar kerja favorit, sehingga mempermudah perusahaan atau HRD dalam proses penyeleksian. Selain itu, jika lowongan pekerjaan sudah kadaluwarsa, data pelamar kerja pada lowongan tersebut dapat disimpan untuk dilihat kembali jika sewaktu – waktu perusahaan membutuhkan pekerja dengan posisi yang sama. Perusahaan dapat menggunakan fitur *video call* atau *conference* untuk proses wawancara sehingga tidak perlu menggunakan *platform* lain dalam proses wawancara dengan pelamar kerja. Jika pada proses rekrutasi terdapat ujian, *website* Attractive Jobs juga menyediakan fitur untuk ujian berupa pilihan ganda atau esai. Dengan fitur – fitur yang telah disediakan oleh *website* Attractive Jobs seperti menyaring lamaran dari pelamar kerja, ujian berupa pilihan ganda atau esai, dan fitur *video call* atau *conference* sehingga semua proses rekrut dapat dilakukan dengan satu *platform* saja.

Creative Jobs juga memberikan layanan tambahan kepada pelamar kerja dalam mengasah keahlian pelamar kerja. Layanan yang diberikan adalah fitur untuk belajar melalui webinar atau *course* berupa video dan bahan bacaan yang disediakan. Pelamar kerja yang sudah menyelesaikan *course* yang disediakan, maka pelamar akan mendapatkan sertifikat.

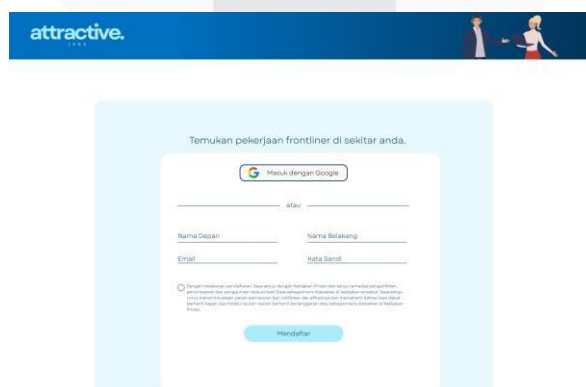
Output yang dihasilkan dari perancangan website ini berupa *prototype website* yaitu UI/UX desain.

HASIL IMPLEMENTASI



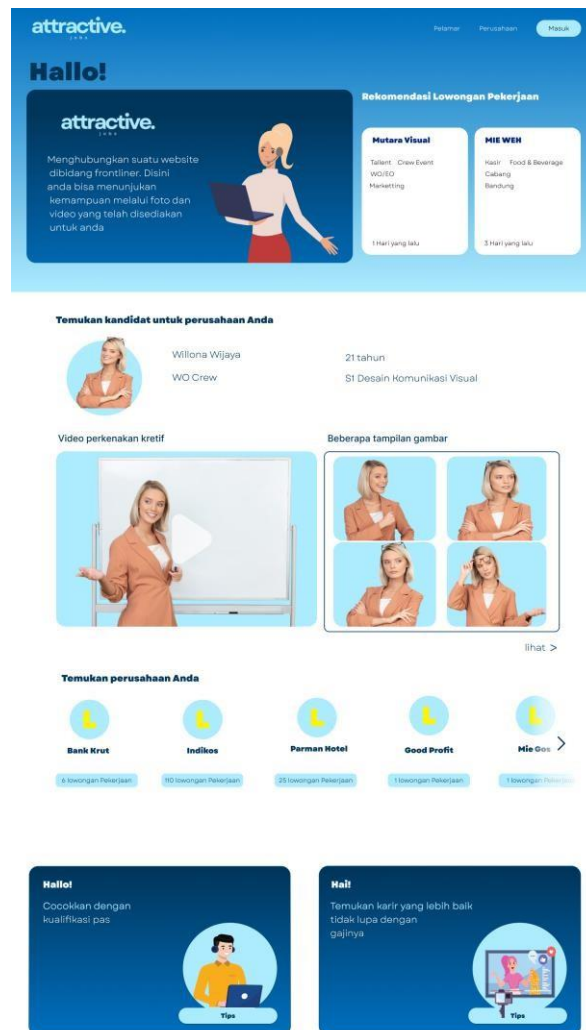
Gambar 2 Tampilan Login

Gambar 1 merupakan tampilan *login* untuk memasuki halaman *website* Attractive Jobs. Pada tampilan ini mengisi *email* dan *password* yang telah terdaftar. Jika belum memiliki akun dapat klik “daftar sekarang”.



Gambar 3 Tampilan Daftar

Gambar 2 merupakan tampilan daftar untuk mengakses Attractive Jobs.



Gambar 4 Tampilan Beranda

Pada gambar di atas merupakan halaman beranda ketika baru memasuki halaman *website* Attractive Jobs.



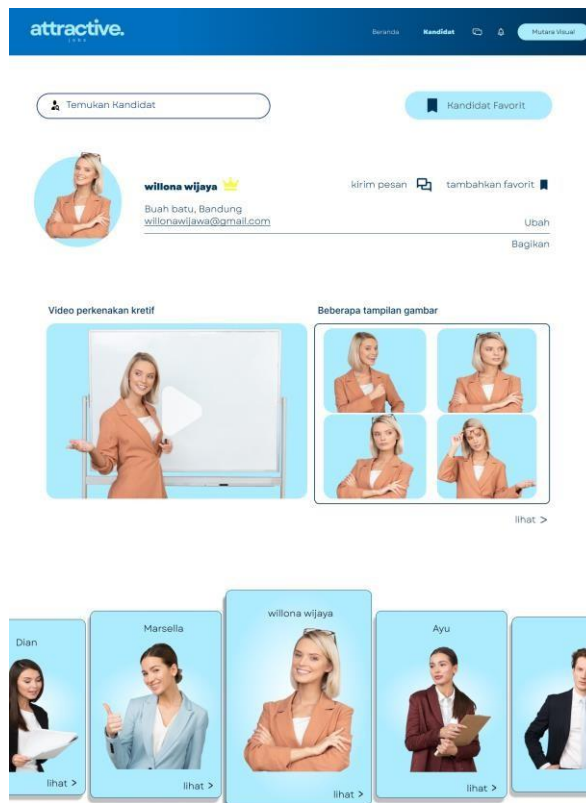
Gambar 5 Tampilan Beranda Pelamar Kerja

Pada gambar di atas merupakan tampilan beranda dari pelamar kerja. Terdapat fitur pembelajaran dan pencarian lowongan pekerjaan.



Gambar 6 Company Profile

Gambar di atas merupakan tampilan *company profile* dari perusahaan yang memiliki akun di Attractive Jobs. *Company profile* ini merupakan halaman mengenai perusahaan tersebut.



Gambar 7 Tampilan Lamaran Masuk

Gambar di atas merupakan lamaran yang masuk ke lowongan pekerjaan yang dibuka oleh perusahaan. Terdapat data diri dari pelamar, video, dan foto pelamar kerja. Terdapat pula fitur pesan dan tambahkan favorit.

attractive.

BerandaKandidatChatAkun

Akun Pengguna

Hubungi Kami



Informasi Pribadi

Giliang Batara
giliangparastrabatara@gmail.com

Ubah

Informasi Perusahaan

Nama Perusahaan

Mutara Visual

Ubah

Kontak Utama

CP Mutara Visual
mutarastudio@gmail.com
0822198099777

Ubah

Alamat Perusahaan

Bandung, Indonesia

Ubah

Masukkan branding perusahaan sekarang >

Jenis iklan yang digunakan

PREMIUM

UPDATE

Informasi Tagihan

Alamat Penagihan

Jl.Rio susilo, terusan Buah batu, Kota Bandung

Ubah

Email Penagihan

giliangparastrabatara@gmail.com

Ubah

Sertuk invoice iklan untuk perusahaan anda akan dikirimkan ke email penagihan anda

Kandidat Favorit

Willona Wijaya



video



deskripsi

Pendidikan terakhir saya SI Desain Komunikasi Visual di Telkomuniversity. Saya sudah terbiasa menghadapi klien, karena saya sudah berpengalaman bekerja selama 1 tahun di perusahaan Sakura studio

Melihat kembali

Keluar

Gambar 8 Tampilan Halaman Edit Profile

Gambar di atas merupakan edit profile dari perusahaan. Perusahaan dapat mengedit tentang perusahaannya.

Buat iklan lowongan kerja

Klasifikasi Jenis Iklan Kelola Selesai

Klasifikasi kandidat perusahaan

Jabatan
Masukkan nama jabatan
Marketing komunikasi

Lokasi
Masukkan kota, daerah, atau wilayah
Bandung

Jenis pekerjaan
☐ Paruh waktu
☒ Purna waktu
☐ Kontrak

Detail upah
☐ Tarif per jam
☒ Tarif per bulan
☐ Tarif per tahun dengan mess

Kisaran gaji
Masukkan kisaran gaji untuk ditawarkan ke kandidat.
Jika gaji memiliki jumlah yang pasti, masukkan jumlah yang sama di kedua kolom.

Dari
Rp 6.000.000

Hingga
Rp 7.500.000

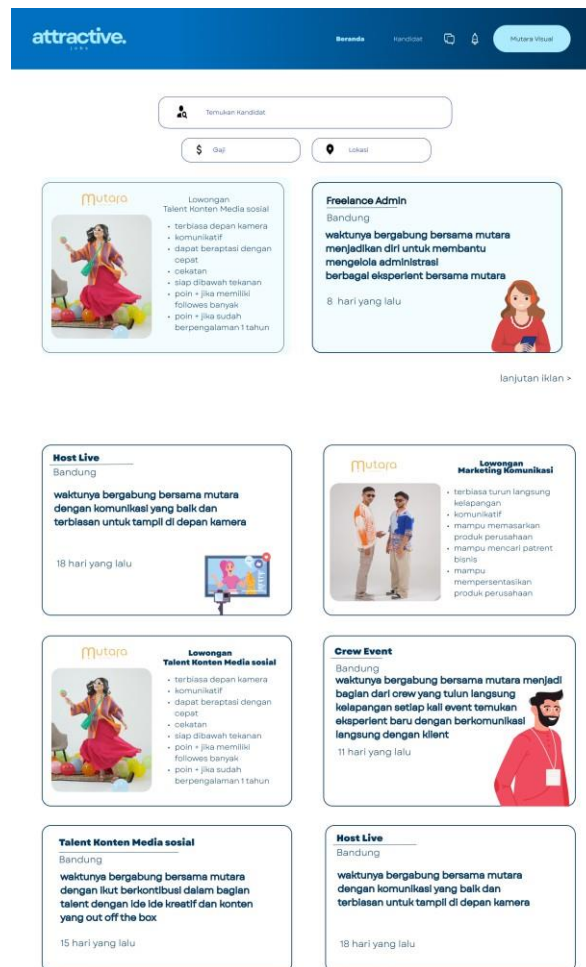
☐ **Sembunyikan gaji di iklan anda**
Apakah anda yakin? Tarif perhari akan kandidat dengan iklan yang menyembunyi gaji.

Pasang iklan Lanjutkan Premium

Simpan draf

Gambar 9 Tampilan Halaman Buat Iklan Lowongan Pekerjaan

Pada gambar di atas merupakan tampilan halaman proses pengiklanan lowongan pekerjaan.



Gambar 10 Tampilan Halaman Lowongan Pekerjaan

Gambar di atas merupakan halaman lowongan pekerjaan yang tersedia.

KESIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara dan kuesioner, sejumlah 61% pelamar kerja mengalami kesulitan mendapatkan informasi lowongan pekerjaan dibidang *frontliner*. Dikarenakan kesulitannya pelamar kerja mendapatkan informasi lowongan pekerjaan dibidang *frontliner* dan pentingnya posisi *frontliner* disuatu perusahaan, maka dibuatlah perancangan *website* yang diberi nama Attractive Jobs dan dijadikan sebagai *platform* khusus lowongan

pekerjaan dibidang *frontliner* yaitu *host live*, *usher*, *costumer service*, *usher*, *receptionist*, *event/wedding organizer crew*, pelayan, kasir, *concercierge*, dan juga *front desk officer*. Dengan landasan teori yang telah dirumuskan, terbentuklah sebuah konsep perancangan visual berupa *user interface*, *user experience*, *layout*, tipografi, ilustrasi, warna, *photography*, dan ikon yang dibuat berdasarkan fungsinya dan memiliki desain yang *simple* serta professional. Terdapat fitur yang menarik pada *website* Attractive Jobs ini, yaitu fitur pesan, obrolan grup, video call, video dan foto yang menarik untuk menunjukkan kemampuan pelamar kerja, dan terdapat fitur iklan agar memudahkan pelamar kerja dalam mencari kerja serta perusahaan dalam mencari pekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abas, W. (2021) 'Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY)', *Publikasi Ilmiah unwahas*, pp. 1–6. Available at: https://publikasiilmiah.unwahas.ac.id/index.php/PROSIDING_SNST_FT/article/viewFile/759/871.
- Amaresan, S. (2020) *42 Interesting Stats about Customer Loyalty You May Not Know*, *HubSpot*. Available at: <https://blog.hubspot.com/service/customer-loyalty-statistics>.
- Isnaini, A., Nur Sarviah, S. and Dwi Ratnasari, E. (2023) 'ANALISIS PENGARUH INDEKS PEMBANGUNAN MANUSIA, JUMLAH TENAGA KERJA, RASIO KETERGANTUNGAN DAN RASIO JENIS KELAMIN TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI DI JAWA TENGAH TAHUN 2015-2021', *TRANSEKONOMIKA: AKUNTANSI, BISNIS DAN KEUANGAN*, 3(3), pp. 601–614. Available at: <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v3i3.432>.
- Jobstreet (2024) *Apa Itu Frontliner? Kenali Tugas, Karir, dan Gajinya*, *Jobstreet*. Available at: <https://www.jobstreet.co.id/id/career-advice/article/apa->

itu-frontliner-tugas-karir-gaji.

Kamila, R. (2021) 'PERANAN FRONTLINER DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN (PERSERO), Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU INDIHIANG', *PERBANKAN DAN KEUANGAN*, 28(1050), pp. 3–8. Available at: <https://frsc.gov.ng/CAFR.pdf>.

Panti,D.I.*etal.*(2010)'HUBUNGAN ANTARA PSYCHOSOCIAL SAFETY CLIMATE DENGAN WORK ENGAGEMENT PADA KARYAWAN FRONTLINER PT BANK XTBK CABANGAREAY', (4), pp. 1–27.

Winarsih, N.E. (2014) 'KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN FRONTLINE Nova Esti Wiharsih Efendi 1 (Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya Jakarta)', *Jurnal Manajemen*, 11, pp. 83– 91.

