

**KUALITAS LAYANAN ONLINE AKADEMIK DI FKIP
UHAMKA PADA ERA PANDEMI COVID 19**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi

Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh :

Nurulliza Defianti

1601085012

**BIDANG KEAHLIAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Layanan Online Akademik di FKIP Uhamka Pada Era Pandemi Covid 19

Nama : Nurulliza Defianti

NIM : 1601085012

Setelah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi, dan direvisi sesuai saran Penguji

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas : Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

Hari : Jum'at

Tanggal : 28 Agustus 2020

Tim Penguji

Nama Jelas

Tanda Tangan Tanggal

Ketua : Drs. H. M. Jamil Latief, MM., M.Pd

Sekretaris
(Merangkap

Penguji 2) : Dr. Hj. Onny Fitriana Sitorus, M.Pd

Pembimbing : Dr. Sri Astuti, M.Pd

Penguji I : Pumama Syaepurrohman, Ph.D



Dr. Desvian Bandarsyah, M.Pd
NIDN: 0317126903

ABSTRAK

Nurulliza Defianti: 1601085012. “*Kualitas Layanan Online Akademik di FKIP Uhamka Pada Era Pandemi Covid 19*” Skripsi. Jakarta: Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2020

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan online akademik di FKIP Uhamka Pada Era Pandemi Covid 19. Penelitian ini menggunakan penelitian Kualitatif yang bersifat deskriptif. Untuk sumber data dipilih ialah *Purpose Sampling* dengan kriteria menguasai dan memahami mengenai Layanan Online Akademik di FKIP Uhamka sebanyak 3 orang yang terdiri dari Kepala Tata Usaha FKIP Uhamka, Kepala Bagian Sub Bagian Akademik, dan Staf Akademik. Serta yang menggunakan Layanan Online akademik Pada Era Pandemi di FKIP Uhamka, yaitu dipilih dari 2 mahasiswa rumpun IPS, 2 mahasiswa rumpun Ilmu pengetahuan, 2 mahasiswa dari rumpun MIPA, 2 mahasiswa dari rumpun Bahasa. Teknik Pengumpulan data dilakukan di Bagian Akademik FKIP Uhamka dengan menggunakan metode observasi partisipatif, wawancara, dan studi dokumentasi. Dari hasil penelitian yang didapat dilapangan bahwa Kualitas Layanan Online Akademik di FKIP Uhamka meliputi (1) Bukti Fisik, (2) Keandalan, (3) Ketanggapan, (3) Jaminan, (4) Empati. Bukti Fisik penampilan pelayanan online akademik fkip uhamka yaitu penampilannya menarik, mudah diakses, user friendly, lebih interaktif Dan sarana dan prasarana yang mendukung dalam pelayanan online akademik yakni sarannya meliputi web komputer, laptop, Handphone serta Operator atau admin online akademik. Untuk prasarana nya meliputi wifi, internet, dan adanya kapasitas bandwidth ≤ 3000 Mbps yang besar dari BPTI didukung oleh ICT Center FKIP uhamka. Lalu Standar Pelayanan Tepat Waktu itu mengacu pada sop jam kerja Dengan melihat jam kerja pada masa pandemi jam 09.00-15.00 wib dengan ketentuan diluar jam kerja tersebut tetap Pelayanan 1x24 jam dilayani. Kemudian Daya Tanggap dalam menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan bahwa sudah cukup baik daya tanggapnya dengan tepat sesuai standar, menanggapi dengan mengarahkan dan menghubungi pelayanan sesuai bagiannya permasalahan yang dirasakan mahasiswa dapat dtanggapi dengan cepat di Era Pandemi Covid 19. mengenai kompetensi karyawan dalam keterampilan yakni sudah cukup baik dari cara mereka berkomunikasi, merespon pertanyaan, ramah, sopan & santun, dan memandu memberikan informasi / layanan yang kita butuhkan. Empati dalam memberikan perhatian dan kepekaan kepada pengguna Layanan Online Akademik pada Era Pandemi covid 19 yakni Pelayanan online akademik telah memberikan kepedulian pada era pandemi, hal ini ditandai dengan adanya pengurangan biaya sks sebesar 150 ribu untuk setiap mahasiswa, menanyakan kabar dan mengingatkan untuk menjaga kesehatan di era pandemi ini, serta memberikan informasi setiap apapun bentuknya terkait perubahan-perubahan yang ada kepada mahasiswa melalui edaran online kepada mahasiswa pada era pandemic covid 19.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Online, Online Akademik

ABSTRACT

Nurulliza Defianti: 1601085012. *"Quality of Academic Online Services at FKIP Uhamka In The Era of Covid-19 Pandemic"* Thesis. Jakarta: Economic Education Study Program faculty of teachers and education, Muhammadiyah University Prof. DR. HAMKA. 2020

This research aimed to find out the quality of academic online services at FKIP Uhamka In the Era of COVID 19 Pandemic. This study uses descriptive qualitative research. For the selected data source is Purpose Sampling with the criteria of mastering and understanding about Academic Online Services at FKIP Uhamka as many as 3 people consisting of the Head of Administrative FKIP Uhamka, Head of Academic Sub Section, and Academic Staff. As well as using the Academic Online Service in the Pandemic Era at FKIP Uhamka, which is chosen from 2 students of IPS family, 2 students of science, 2 students from MIPA clump, 2 students from language clumps. Data collection techniques are conducted in the Academic Department of FKIP Uhamka using participatory observation methods, interviews, and documentation studies. From the results of the research obtained in the field that the Quality of Academic Online Services at FKIP Uhamka includes (1) Physical Evidence, (2) Reliability, (3) Responsiveness, (4) Assurance, (5) Empathy. Physical Evidence of the appearance of academic online services FKIP Uhamka namely attractive appearance, accessible, user friendly, more interactive, and supporting facilities and infrastructure in academic online services namely the means include web computers, laptops, mobile phones, and operators or academic online admins. For its infrastructure includes wifi, internet, and bandwidth capacity ≤ 3000 Mbps large from BPTI supported by ICT Center FKIP Uhamka. Then the Timely Service Standard refers to the SOP working hours by looking at working hours during the pandemic period of 09.00- 15.00 wib with the provision of outside working hours remains 1x24 hours service. Then the Response Power in response to requests, questions, and complaints that it is good enough to respond appropriately according to standards, respond by directing and contacting the service according to its part the problems that students feel can be responded to quickly in the Era of COVID 19 Pandemic. regarding the competence of employees in skills that is good enough from the way they communicate, respond to questions, be friendly, polite & polite, and guide providing the information/services we need. Empathy in giving attention and sensitivity to users of Academic Online Services in the Covid-19 Pandemic Era, namely academic online services have given concern to the pandemic era, this is characterized by a reduction in the cost of SKS by 150 thousand for each student, asking for news and reminding to improve health in this pandemic era, as well as providing information of any form related to changes that exist to students through the online circulation to students in the era of COVID 19 pandemics.

Keywords: Quality of Service, Online, Academic Online

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	xiii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR BAGAN	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I Pendahuluan	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus dan Subfokus Penelitian.....	5
C. Pertanyaan Penelitian.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7

BAB II KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus Penelitian	9
1. Fokus	9
a. Kualitas Layanan	9
b. Online	12
c. Online Akademik.....	13
d. Sintesis Kualitas Layanan Online Akademik	13
e. Pelayanan Administrasi FKIP Uhamka.....	14
2. Subfokus	16
a. Bukti Fisik(<i>Tangibles</i>).....	16
b. Keandalan(<i>Reliability</i>).....	17
c. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	18
d. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	18
e. Empati(<i>Empathy</i>).....	19
B. Penelitian Relevan	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Alur Penelitian	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
1) Tempat Penelitian	26
2) Waktu Penelitian.....	26
C. Latar Penelitian.....	28
1) Lokasi Penelitian	28

2) Kegiatan yang dilakukan	28
3) Waktu dan Materi Penelitian	28
D. Metode dan Prosedur Penelitian	29
E. Peran Peneliti	29
F. Data dan Sumber Data	30
1. Data Peneliti	30
2. Sumber Data Penelitian	31
1) Sumber Data Primer	31
2) Sumber Data Sekunder	34
G. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	36
1) Observasi Partisipatif	36
2) Wawancara	37
3) Dokumentasi	37
H. Teknik Analisis Data	38
1) Reduksi Data	40
2) Display Data	41
3) <i>Conclusion</i> /Kesimpulan	41
I. Pemeriksaan Keabsahan Data	42
1) Triangulasi Teknik	43
2) Triangulasi Sumber	43

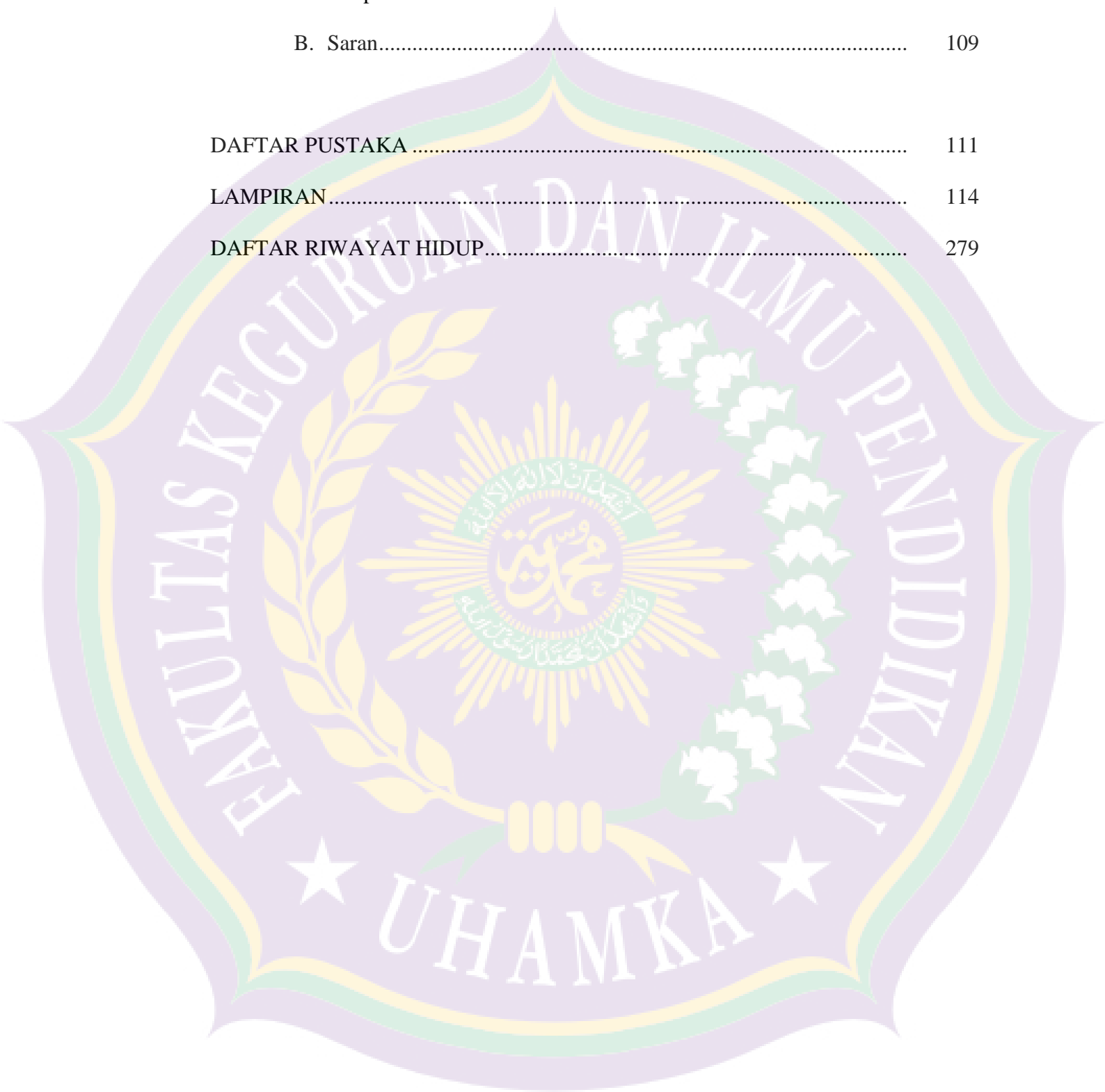
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Wilayah Penelitian	45
---------------------------------------	----

1. Sejarah Universitas Muhammadiyah Prof. Dr Hamka	45
a. Sejarah Pendirian	45
b. Asal Nama Uhamka	47
c. Sejarah Kepemimpinan	48
2. Visi dan Misi FKIP UHAMKA	49
a. Visi FKIP Uhamka	49
b. Misi FKIP UHAMKA	51
c. Struktur Organisasi	52
B. Prosedur memasuki <i>Setting</i> Penelitian	53
C. Temuan Penelitian	54
1. Bukti Fisik(<i>Tangibles</i>)	55
2. Keandalan(<i>Reliability</i>)	67
3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	70
4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	77
5. Empati(<i>Empathy</i>)	78
D. Pembahasan	81
1. Bukti Fisik(<i>Tangibles</i>)	82
2. Keandalan(<i>Reliability</i>)	91
3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	93
4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	99
5. Empati(<i>Empathy</i>)	101
E. Data Pendukung.....	104

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	106
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	114
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	279



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pandemi Covid 19 berdampak ke sektor kehidupan seperti ekonomi, sosial, termasuk juga pendidikan. Organisasi Pendidikan, Keilmuan dan Kebudayaan Perserikatan Bangsa-Bangsa atau *United National Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO) menjelaskan bahwa, Wabah *Corona Virus Diales* (Covid 19) ini telah berdampak kepada sektor pendidikan. Hampir 300 Juta Siswa terganggu kegiatan sekolahnya diseluruh dunia dan akan terancam berakibat pada hak-hak pendidikan mereka dimasa depan.

Di Indonesia dunia Pendidikan juga ikut merasakan dampaknya. Jika kondisi seperti ini terus meningkat, maka dapat dipastikan berakibat terhadap sektor pendidikan juga akan semakin meningkat. Dampak yang sangat dirasakan adalah peserta didik di instansi penyelenggara pelayanan pendidikan, seperti semua tingkatan di Lembaga Pendidikan Non Formal hingga Perguruan Tinggi.

Di Perguruan Tinggi sebagai penyelenggara pendidikan tentu merasakan dampaknya dalam proses akademik, non akademik serta layanan akademik sejak 16 Maret 2020 pemerintah memutuskan agar peserta didik belajar dari rumah untuk menekan angka penyebaran covid 19 membuat kelimpungan banyak pihak.

Hal tersebut mengakibatkan adanya perubahan dari saat kondisi normal seluruh aktivitas belajar mengajar tidak dapat tatap muka, terkendalanya proses praktek mahasiswa seperti, terkendalanya proses bimbingan skripsi untuk mahasiswa semester akhir dan terkendalanya layanan akademik di kampus dilakukan secara langsung namun saat ini harus melakukan interaksi memakai layanan *online* agar tetap berjalan proses akademik sesuai dengan program belajar perguruan tinggi.

Pelayanan *online* suatu hal yang penting dalam meningkatkan suatu layanan akademik di sebuah perguruan tinggi pada era pandemi. Pelayanan *online* sebagai usaha melayani kegiatan akademik dan non akademik yang terhubung, terkoneksi, dan aktif melalui menggunakan internet serta siap untuk dioperasikan, dapat berkomunikasi dan dikontrol dengan komputer.

Pelayanan *Online* melalui internet dengan tujuan untuk menyampaikan informasi-informasi tentang melakukan pemantauan bahwa dosen dan tenaga pendidikan serta karyawan akademik melakukan tugas secara *Work From Home* (WFH), serta mahasiswa melaksanakan pembelajaran dari rumah (*Study From Home*) , Ulangan tengah semester, Pendaftaran Ujian Melalui *Online* Dan Ujian Sidang *Online*. Sesuai dengan adanya edaran Plt

“Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor 1 Tahun 2020 tentang adanya Pencegahan Penyebaran Covid 19 di Perguruan Tinggi, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 34 Tahun 2020 Tanggal 30 Maret 2020.”

dengan ini di informasikan hal-hal sebagai berikut :

1. Sistem kerja WFH di LLDIKTI Wilayah IV diperpanjang sampai dengan tanggal 21 April 2020, dan akan dievaluasi lebih lanjut sesuai dengan kebutuhannya;
2. Seluruh pelayanan kepada PTS tetap dilaksanakan secara *online* (daring);
3. Selama masa pandemi infeksi Covid-19, Pimpinan perguruan tinggi harus betul-betul melakukan pemantauan bahwa dosen dan tenaga kependidikan melaksanakan tugas secara *Work From Home* (WFH), serta mahasiswa melaksanakan pembelajaran dari rumah (*Study From Home*);
4. Dalam pelaksanaan *Study From Home* sebaiknya mahasiswa tidak diberikan tugas yang terlalu berat apalagi harus keluar dari rumah;
5. Ujian Tengah Semester (UTS) dan ujian sidang bisa dilaksanakan secara online atau melalui fasilitas lain yang dapat dilakukan dari rumah;

Kualitas Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dan mengimbangi harapan konsumen. Menurut Zeithmal dkk (2010:3) Kualitas pelayanan dapat ditentukan dua hal yaitu *expcted service* dan *perceived service*. Dengan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*respon-siveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Pelayanan *online* yang berkualitas berperan penting dalam kepuasan mahasiswa. Sekarang ini banyak universitas yang berfokus pada kualitas

pelayanan *online* di Era Pandemi karena semakin berkualitasnya suatu pelayanan maka kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa akan semakin tinggi dan kaitannya bagi keuntungan universitas.

“Edaran nomor 768/F.03.01/2020 tentang adanya pencegahan danantisipasi pandemi *corona virus diases*’ (covid 19) dilingkungan Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.”

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Uhamka melalui edaran tersebut tanggal 17 Maret 2020 mulai menerapkan WFH (*Work From Home*), pembelajaran tatap muka menjadi sistem pembelajaran *online* dan layanan akademik yang sudah sebagian *online* di maksimalkan untuk beralih ke *online* mulai dari pendaftaran Aika, pendaftaran skripsi pembuatan surat dan lain-lain yang didukung oleh Fakultas dan Badan Pengembang Teknologi dan Informasi (BPTI) dalam pelaksanaannya.

Mengalami perbedaan *Offline* ke *Online* saat sebelum covid dilakukan secara manual pendaftaran, surat menyurat dan sekarang menjadi *online*. Dengan itu FKIP Uhamka mampu mengupayakan kualitas layanan pada era pandemi covid 19 dalam pemenuhan keinginan mahasiswa serta ketepatan penyampaian dan mengimbangi harapan konsumen dengan memberikan layanan secara *online*.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk memilih judul mengenai **“Kualitas Layanan *Online* Akademik di FKIP Uhamka Pada Era Pandemi Covid 19”**.

B. Fokus dan Subfokus Penelitian

1. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka focus penelitian adalah :

“Kualitas Layanan *Online* Akademik Di FKIP Uhamka Pada Era Pandemi Covid 19”.

2. Sub Fokus

Karena keterbatasan waktu penelitian, maka peneliti memutuskan sub fokus sebagai berikut :

- a. Bukti Fisik (*Tangible*) dalam Kualitas Layanan *Online* Akademik
- b. Keandalan (*Reliability*) dalam Kualitas Layanan *Online* Akademik
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam Kualitas Layanan *Online* Akademik
- d. Jaminan (*Assurance*) dalam Kualitas Layanan *Online* Akademik
- e. Empati (*Empathy*) dalam Kualitas Layanan *Online* Akademik

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan focus penelitian yang telah diuraikan, maka Peneliti Merumuskan Masalah Yang Akan Diteliti Yaitu :

- a. Bagaimana Bukti Fisik (*Tangible*) dalam Kualitas Layanan *Online* Akademik di FKIP Uhamka Pada Era Pandemi Covid 19?

- b. Bagaimanan Keandalan (*Reliability*) dalam Kualitas Layanan *Online Akademik* di FKIP Uhamka Pada Era Pandemi Covid 19?
- c. Bagaimanan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam Kualitas Layanan *Online Akademik* di FKIP Uhamka Pada Era Pandemi Covid 19?
- d. Bagaimana Jaminan (*Assurance*) dalam Kualitas Layanan *Online Akademik* di FKIP Uhamka Pada Era Pandemi Covid 19?
- e. Bagaimana Empati (*Empathy*) dalam Kualitas Layanan *Online Akademik* di FKIP Uhamka Pada Era Pandemi Covid 19?

D. Tujuan Penelitian

Dengan adanya pertanyaan penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui Bukti Fisik (*Tangible*) dalam Kualitas Layanan *Online Akademik* di FKIP Uhamka Pada Era Pandemi Covid 19
- b. Untuk mengetahui Keandalan (*Reliability*) dalam Kualitas Layanan *Online Akademik* di FKIP Uhamka Pada Era Pandemi Covid 19
- c. Untuk mengetahui Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam Kualitas Layanan *Online Akademik* di FKIP Uhamka Pada Era Pandemi Covid 19
- d. Untuk mengetahui Jaminan (*Assurance*) dalam Kualitas Layanan *Online Akademik* di FKIP Uhamka Pada Era Pandemi Covid 19

- e. Untuk mengetahui Empati (*Empathy*) dalam Kualitas Layanan *Online* Akademik di FKIP Uhamka Pada Era Pandemi Covid 19

E. Manfaat Penelitian

Untuk penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan Program Studi.

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan peneliti dapat menghasilkan dalam berbagai sudut pandang mengenai Kualitas Layanan *Online* Akademik di FKIP Uhamka Pada Era Pandemi Covid 19

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berfikir peneliti melalui penulisan skripsi dalam menempatkan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Bidang Keahlian Administrasi Perkantoran dan untuk menambah wawasan pengetahuan mengenai Kualitas Layanan *Online* Akademik di FKIP Uhamka Pada Era Pandemi Covid 19

- b. Perusahaan

Dapat menjalin hubungan yang teratur, sehat dan dinamis antara lembaga perguruan tinggi, serta menumbuhkan hubungan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat

c. Program Studi Pendidikan Ekonomi

Mengembangkan keilmuan dan penelitian, baik penelitian yang sudah ada maupun yang akan dilakukan dan juga menambahkan bahkan bacaan pada perpustakaan UHAMKA.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfi Syahri Lubis, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal Of Bussiness Administration Vol. 1 No.2, September 2017, Hlm 232-243 e-ISS:2548-9909*, 4.
- Alfiani, A. (2016). Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di subbag pendidikan fakultas ilmu pendidikan negeri yogyakarta. *enprints.uny.ac.id*, 19.
- Crystalia, O. G. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. *https://eprints.uny.ac.id*, vii.
- Dr. Taufiqurokhman, A.ks., S.Sos., M.Si. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Publik*. Tangerang: UMJ PRESS.
- fikri, S. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1*, 121.
- Husda, N. E. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna sistem di STMIK Putera Batam. *CBIS Journal, Volume 1, Nomor 1, ISSN 2337 – 8794*, 2.

Indrajit, P. R. (2016). *E-Learning dan Sistem Informasi Pendidikan*. Yogyakarta: PREINEXUS.

Prof. Rully Indrawan, M. P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran*.

Rahmanita, E. (2015). Kualitas Pelayanan Dalam Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Lampung. *digilib.unila.ac.id*, 2.

Roselina, M. A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal.usm.ac.id*, 5.

Sugiono, P. D. (2013). *metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif Kombinas (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, P. D. (2018). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN METODE KOMBINASI(MIXED METHODS)*. Bandung: ALFABETA CV.

Tjiptono, F. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

UHAMKA, U. T. (2018). *Petunjuk untuk Mahasiswa Akademik Online*. Jakarta: UHAMKA.

Yesi Susanti, S. Y. (2015). Sistem Pelayanan Online Pada Asosiasi Inkido Bengkulu.

Jurnal Media Infotama Vol. 11 No. 2, September 2015, 2.

Yulianti, J. E. (2016). Pengaruh Kualoitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan

pada jne cabang bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2,*

September 2016, 266.

<https://fkip.uhamka.ac.id/>

