

# Efektivitas Kualitas Pelayanan Petugas Sentral Komunikasi Jasa Marga Ruas Purbaleunyi

**Nurul Aini Habibah, Maya Amalia Oesman Palapah\***

Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

nurulain02052000@gmail.com, mayaamal0403@gmail.com

**Abstract.** Jasa Marga is one of the major companies in Indonesia specializing in toll road management. In an effort to address traffic congestion during the holiday seasons of Eid al-Fitr and Christmas in 2019, PT Jasa Marga introduced an application called 'Travel With Comfort and Joy.' The objective of this research is to assess the extent to which this application meets service quality standards based on Parasuraman's dimensions of service quality, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibles, and Empathy. This study employs a quantitative research method with a descriptive approach, and the population under investigation consists of users of the Travoy application. Accidental sampling is utilized as the sampling method. Data collection techniques include an online questionnaire, literature review, and observation. Expected results from this research are anticipated to provide a comprehensive understanding of service quality on the toll road. It is also expected that this study can serve as valuable feedback or recommendations for the company to enhance service quality. The results of the study conclude that through the Travoy app, toll road staff are able to provide service very effectively. In terms of service quality, which includes reliability, responsiveness, assurance, products, and attentiveness, the ratings are in a high category.

**Keywords:** *Travoy, Service Quality, Interpersonal Communication.*

**Abstrak.** Jasa Marga merupakan salah satu perusahaan besar di Indonesia yang bergerak dalam bidang pengelolaan jalan tol. Untuk menuntaskan masalah kemacetan pada musim libur lebaran dan natal, pada tahun 2019 PT Jasa Marga merilis aplikasi bernama Travel With Comfort and Joy. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi sejauh mana aplikasi ini memenuhi standar kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible, Emphaty. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. pengguna aplikasi Travoy merupakan populasi dari penelitian ini. Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah aksidental sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket berupa kuisioner online, studi literatur, dan observasi. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai kualitas pelayanan di jalan tol dan diharapkan penelitian ini juga dapat menjadi masukan atau saran untuk perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian menyimpulkan bahwa melalui aplikasi Travoy petugas pelayanan jalan tol mampu memberikan pelayanan dengan sangat baik. Dari aspek kualitas pelayanan yang mencakup kehandalan, ketanggapan, jaminan, produk, perhatian, dengan nilai kategori yang tinggi.

**Kata Kunci:** *Travoy, Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal.*

## A. Pendahuluan

Pada era perkembangan teknologi ini, bidang transportasi menjadi salah satu aspek utama dalam menghadapi tantangan mobilitas masyarakat. Dalam konteks ini, Jalan tol sebagai hal penting dalam infrastruktur transportasi, menghadapi tekanan untuk terus mendorong peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna jalan agar dapat memenuhi tuntutan perkembangan zaman. Perkembangan teknologi komunikasi, khususnya melalui aplikasi, menjadi solusi potensial dalam upaya meningkatkan efektivitas kualitas pelayanan pengguna jalan tol. Sebagai makhluk social, Masyarakat tidak bisa hanya mengandalkan diri sendiri dan sosialisai antar individu menjadi sangat penting. Dalam bidang pelayanan jasa, sudah menjadi keharusan bagi petugas untuk sigap dalam melayani kebutuhan pelanggan (Shania & Palapah, 2021).

Jalan tol tidak hanya berfungsi sebagai jalur alternatif penghubung antara berbagai lokasi atau daerah. Pengalaman yang di dapatkan oleh pengguna jalan tol tidak hanya pada aspek fisik saja, tetapi juga melibatkan interaksi dan komunikasi antara penyedia jalan tol, seperti Jasa Marga dengan pengguna jalan tol. Jasa Marga merupakan salah satu perusahaan besar di Indonesia yang bergerak dalam bidang pengelolaan jalan tol yang didirikan pada 1 Maret 1978, di dirikannya perusahaan ini merupakan bentuk respon terhadap kebutuhan akan perkembangan infrastruktur jalan tol untuk meningkatkan konektivitas dan mobilitas di Indonesia (Jasa Marga, 2021).

Pada tahun 2019 PT Jasa Marga merilis aplikasi bernama *Travel With Comfort and Joy (Travoy)* sebagai respon perusahaan dalam menuntaskan hambatan yang terjadi di jalan tol (Putra, 2019). *Travel With Comfort and Joy (Travoy)* adalah suatu platform digital yang memberikan informasi kepada pengguna terkait kondisi jalan tol serta menyediakan layanan darurat selama perjalanan di jalan tol.

Peranan komunikasi digital dalam menciptakan kualitas pelayanan yang prima sangat penting dalam aplikasi *Travoy*. Aplikasi yang disediakan oleh perusahaan ini memungkinkan penyampaian informasi mengenai kondisi lalu lintas, rute alternatif, serta layanan perjalanan dapat disampaikan dengan cepat dan tepat kepada pengguna jalan. Teknologi komunikasi, terutama melalui aplikasi, memiliki peranan yang sangat besar untuk mengubah teknis pelayanan jalan tol (Ayu, 2023).

Dengan fokus pada kualitas pelayanan sebagai fondasi utama. Dengan tujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana aplikasi ini memenuhi standar kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan ini akan diukur menggunakan 5 (lima) dimensi pokok menurut Parasuraman (Zeithaml & Parasuraman, 2004), yang diantaranya adalah: kemampuan perusahaan dalam menyajikan pelayanan yang prima bagi pengguna (*Tangible*), Keandalan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna secara tepat dan ceat (*Reability*), Daya tanggap perusahaan dalam memberikan bantuan dengan cepat dan memberikan informasi yang jelas (*Responsiveness*), kemampuan perusahaan dalam menciptakan kepercayaan dan keyakinan pengguna (*Assurance*), dan perusahaan memberikan perhatian secara individual atau pribadi kepada pengguna (*Emphaty*). Penggabungan dari konsep-konsep ini membentuk suatu kerangka pemikiran untuk mengevaluasi kualitas pelayanan suatu perusahaan.

Berda latar belakang yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai sarkan berikut: Bagaimana kehandalan petugas pelayanan jalan tol melalui aplikasi *Travoy* dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jalan tol?; Bagaimana kecepattanggapan petugas pelayanan jalan tol melalui aplikasi *Travoy* dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jalan tol?; Bagaimana jaminan petugas pelayanan jalan tol melalui aplikasi *Travoy* dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jalan tol?; Bagaimana petugas pelayanan jalan tol melalui aplikasi *Travoy* mampu memberikan pelayanan kepada pengguna jalan tol?; Bagaimana pelayanan yang diberikan petugas pelayanan jalan tol melalui aplikasi *Travoy* memperhatikan kebutuhan pengguna jalan tol?

## B. Metode

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma positivisme, yang berfokus pada keyakinan bahwa pengetahuan dapat diperoleh melalui observasi objektif dan pengukuran ilmiah. Dengan pendekatan ini, tujuan penelitian adalah untuk memahami efektivitas kualitas pelayanan aplikasi *Travoy* secara sistematis dan terukur. Menurut Sugiyono (Bambang Sudaryana et al., 2022), positivisme memfokuskan pada pendekatan ilmiah yang cenderung bersifat tunggal, yang didasarkan oleh bukti empiris, dan dilandaskan pada akal yang rasional.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (Nugroho, 2018), penelitian kuantitatif merupakan pendekatan ilmiah yang menilai realitas sebagai sesuatu yang bida dikategorikan, konkret, teramati, dan terukur, dengan hubungan antar

variabelnya yang bersifat sebab akibat, Jenis penelitian ini secara khusus dilakukan secara sistematis, direncanakan dengan jelas, dan memiliki struktur yang terstruktur.

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pengguna jalan tol yang menggunakan aplikasi Travoy. Jumlah populasi sebanyak 207.000 orang yang menggunakan aplikasi Travoy. Kemudian dilakukan penghitungan dengan menggunakan rumus slovin, sehingga mendapatkan hasil 99,95 yang dibulatkan menjadi 100 responden pengguna jalan yang menggunakan aplikasi Travoy.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner, studi literatur, dan wawancara tambahan. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui Google Form yang disebar secara acak kepada pengguna jalan tol dan teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah teknik statistik deskriptif, dengan tujuan mendeskripsikan data yang terkumpul.

### **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Berikut hasil analisis serta pembahasan mengenai keefektifitasan petugas pelayanan jalan tol memberikan pelayanan melalui aplikasi Travoy:

#### **Kehandalan Petugas Pelayanan Jalan Tol dalam Memberikan Pelayanan kepada Pengguna Jalan Tol melalui Aplikasi Travoy**

Berdasarkan hasil jumlah akumulasi pada setiap item sub-variabel dapat disimpulkan bahwa jawaban para responden mengenai variabel Kehandalan/*Reability* ( $X_1$ ) termasuk ke dalam kategori "Sangat Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa kehandalan petugas yang didukung oleh aplikasi Travoy telah menciptakan standar baru dalam pelayanan jalan tol, yang mengedepankan kecepatan, ketepatan, serta kepuasan pengguna jalan tol sebagai prioritas utama. Dengan sistem yang terintegrasi secara digital, petugas mampu memberikan informasi lalu lintas yang lebih akurat, menangani kendala di jalan tol dengan lebih sigap, serta memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan memenuhi ekspektasi pengguna.

Jika dikaitkan dengan teori yang digunakan oleh peneliti, teori kualitas pelayanan berdasarkan data menunjukkan bahwa petugas mampu memenuhi dimensi kehandalan (*realibility*). Kehandalan ini tercermin dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan akurat, serta mampu merespon situasi darurat dengan cepat dan tepat waktu melalui aplikasi Travoy.

Keefektifan aplikasi Travoy dalam meningkatkan komunikasi dan responsibilitas petugas juga terlihat dari feedback positif yang diberikan oleh pengguna jalan. Menurut Davis, penerimaan teknologi sangat dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan pengguna teknologi tersebut (Fred D. Davis, 1989). Dengan adanya aplikasi Travoy ini, pengguna jalan tol kini dapat merasa lebih tenang dan aman, mengetahui bahwa mereka mendapatkan dukungan terbaik dari petugas yang berkompeten.

#### **Kecepatanggunaan Petugas Pelayanan Jalan Tol melalui Aplikasi Travoy dalam Memberikan Pelayanan kepada Pengguna Jalan Tol**

Berdasarkan hasil jumlah akumulasi pada setiap item sub-variabel dapat disimpulkan bahwa jawaban para responden mengenai variabel Kecepatanggunaan/*Resnponsiveness* ( $X_2$ ) termasuk ke dalam kategori "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan jalan tol mampu memberikan pelayanan yang cepat tanggap melalui komunikasi yang difasilitasi oleh aplikasi Travoy. Respon yang diberikan oleh petugas terhadap berbagai keluhan atau pertanyaan pengguna jalan tol berlangsung dengan sigap dan efisien, sehingga mempercepat penyelesaian masalah di lapangan.

Jika dikaitkan dengan dimensi kecepatan dalam teori kualitas pelayanan, aplikasi Travoy menunjukkan keberhasilannya dalam memenuhi standar kecepatan yang diinginkan oleh pengguna. Kecepatanggunaan merupakan hal sangat penting dalam situasi darurat, seperti kecelakaan atau kendaraan yang mogok di jalan tol. Dengan adanya kemudahan akses komunikasi ini, pengguna jalan tol merasa lebih terbantu dan nyaman dalam perjalanannya, karena mereka dapat memperoleh bantuan dengan lebih cepat dan tepat sasaran.

Aplikasi Travoy tidak hanya menjadi alat komunikasi yang efektif, tetapi juga berfungsi sebagai solusi yang inovatif untuk meningkatkan pelayanan secara keseluruhan. Seperti yang dikatakan oleh Heeks, bahwa teknologi dapat membawa perubahan yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan (Richard Heeks, 2002).

### **Jaminan yang Diberikan Petugas Pelayanan Jalan Tol melalui Aplikasi Travoy dalam Memberikan Pelayanan kepada Pengguna Jalan Tol**

Berdasarkan hasil jumlah akumulasi pada setiap item sub-variabel dapat disimpulkan bahwa jawaban para responden mengenai variabel Jaminan/*Assurance* ( $X_3$ ) termasuk ke dalam kategori “Setuju”. Hal ini berarti bahwa dengan adanya aplikasi ini, pengguna jalan tol merasa lebih aman dan nyaman karena informasi serta pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan jalan tol menjadi lebih akurat dan cepat. Selain itu, fitur-fitur dalam aplikasi Travoy, seperti pembaruan kondisi lalu lintas secara real-time, informasi mengenai rest area, serta bantuan darurat, semakin meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Jika dikaitkan dengan dimensi jaminan (*Assurance*) pada teori kualitas pelayanan, “jaminan mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan” (Parasuraman et al., 1988). Kemampuan penggunaan aplikasi ini dengan efektif mencerminkan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jalan.

Komunikasi yang terjalin antara petugas dengan pengguna jalan tol melalui aplikasi Travoy membawa banyak manfaat bagi petugas pelayanan jalan tol maupun pengguna jalan. Dengan memastikan setiap permintaan dan laporan ditangani dengan serius, aplikasi ini telah menciptakan standar baru dalam pelayanan jalan tol.

Dengan adanya jaminan ini, pengguna jalan tol merasa lebih tenang dalam melakukan perjalanan, karena mereka tahu bahwa setiap kendala yang mungkin terjadi dapat ditangani dengan cepat dan tepat oleh petugas yang bertugas.

### **Petugas Pelayanan Jalan Tol melalui Aplikasi Travoy Memberikan Pelayanan kepada Pengguna Jalan Tol**

Berdasarkan hasil jumlah akumulasi pada setiap item sub-variabel dapat disimpulkan bahwa jawaban para responden mengenai variabel Produk/*Tangible* ( $X_4$ ) termasuk ke dalam kategori “Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya aplikasi Travoy, petugas pelayanan jalan tol dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif kepada pengguna jalan tol. Tidak hanya membantu petugas dalam memberikan informasi secara real-time, tetapi juga meningkatkan kemudahan akses bagi pengguna dalam memperoleh layanan yang mereka butuhkan. Keberadaan fitur-fitur yang mudah digunakan semakin memperjelas manfaat aplikasi ini dalam meningkatkan kualitas pelayanan di jalan tol. Dengan demikian, aplikasi Travoy berperan penting dalam mendukung operasional petugas serta memberikan pengalaman berkendara yang lebih nyaman bagi pengguna jalan tol.

Pada teori kualitas pelayanan yang mencakup aspek fisik dan material yang dapat dilihat dan digunakan oleh pelanggan, seperti fasilitas, perlengkapan, dan penampilan karyawan (Parasuraman et al., 1988). Dalam hal ini Aplikasi Travoy sebagai produk digital yang merupakan bentuk nyata dari upaya perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Travoy berfungsi sebagai alat yang dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh pengguna, baik dalam kecepatan informasi, kemudahan navigasi, maupun dukungan keselamatan selama berkendara di jalan tol.

Secara keseluruhan, aplikasi Travoy telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan di jalan tol dengan membuat layanan yang lebih responsif, informatif, dan terpercaya. Pengguna merasa lebih aman dan nyaman karena dapat dengan mudah mendapatkan bantuan dan informasi dengan cepat. Inilah yang membuat aplikasi Travoy menjadi contoh nyata bagaimana teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam aspek *tangible*.

### **Pelayanan yang Berikan Petugas Pelayanan Jalan Tol melalui Aplikasi Travoy Memperhatikan Kebutuhan Pengguna Jalan Tol**

Berdasarkan hasil jumlah akumulasi pada setiap item sub-variabel dapat disimpulkan bahwa jawaban para responden mengenai variabel Perhatian/*Empathy* ( $X_5$ ) termasuk ke dalam kategori “Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan jalan tol dalam menggunakan aplikasi Travoy berhasil memberikan perhatian serta empati terhadap masalah yang dialami oleh pengguna jalan tol. Respon yang cepat dan efisien serta pendekatan yang dilakukan juga menunjukkan bahwa petugas memperhatikan kebutuhan pengguna jalan tol. Kemampuan petugas dalam memahami serta memberikan solusi yang sesuai dengan kondisi pengguna jalan tol menjadi salah satu faktor yang memperkuat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan melalui aplikasi Travoy.

Menurut teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry, dimensi perhatian (*Empathy*) mencakup “kemampuan untuk memahami dan merespon kebutuhan pelanggan dengan cara yang penuh perhatian dan individu” (Parasuraman dkk., 1988). Dalam konteks ini, aplikasi Travoy tidak hanya memfasilitasi komunikasi yang cepat tetapi juga memungkinkan petugas pelayanan jalan tol untuk memberikan perhatian yang lebih mendalam terhadap situasi darurat yang dihadapi oleh pengguna jalan tol. Komunikasi yang dilakukan melalui aplikasi Travoy, memungkinkan pengguna mendapatkan penjelasan lebih lanjut mengenai masalah yang sedang mereka hadapi. Kemampuan aplikasi Travoy untuk menyediakan pembaruan status secara berkala juga sangat bermanfaat. Pengguna tidak perlu khawatir tentang apakah laporan mereka telah diterima atau sejauh mana proses penanganannya.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian bahwa melalui aplikasi Travoy petugas pelayanan jalan tol berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dengan kemampuan yang dimiliki petugas untuk berkomunikasi dan memberi pelayanan yang baik. Kehandalan petugas dan profesionalisme petugas dalam menggunakan aplikasi Travoy tidak hanya meningkatkan rasa aman pengguna jalan tol, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan. Melalui aplikasi Travoy petugas pelayanan jalan tol mampu memberikan respon yang cepat dalam situasi darurat, seperti kecelakaan atau kendaraan mogok. Dengan adanya aplikasi ini menunjukkan bahwa petugas mampu beradaptasi dengan teknologi baru dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan berhasil meningkatkan kepuasan pengguna jalan. Melalui aplikasi Travoy petugas pelayanan jalan tol telah membuktikan manfaatnya dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan jaminan pelayanan yang memadai, yang membuat pengguna merasa lebih aman dan nyaman. Adanya fitur-fitur seperti pelaporan dan pembaruan status secara real-time telah meningkatkan efektivitas pelayanan petugas dalam melaksanakan tugasnya. Melalui Aplikasi Travoy petugas pelayanan jalan tol berhasil meningkatkan efisiensi operasional dengan menyampaikan informasi secara akurat kepada pengguna jalan. Petugas pelayanan jalan tol mampu menunjukkan keterbukaannya dengan memberikan informasi yang jelas dan lengkap, yang berkontribusi pada hubungan transparan dan saling percaya antara petugas dan pengguna jalan tol. Melalui aplikasi Travoy, petugas pelayanan jalan tol berhasil menunjukkan perhatian dan empati terhadap masalah yang dialami pengguna jalan, melalui pendekatan yang dilakukan oleh petugas yang mencerminkan perhatian yang mendalam terhadap kebutuhan pengguna.

#### **Ucapan Terimakasih**

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, khususnya kepada para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan data dan masukan berharga. Terima kasih juga kepada PT Jasa Marga atas inovasi yang terus dikembangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jalan tol, serta kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penyelesaian penelitian ini.

Peneliti juga menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Maya Amalia Oesman Palapah, S.Pd., M.Si., selaku pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan dalam setiap tahap penelitian ini. Berkat ilmu, masukan, dan motivasi yang diberikan, penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan layanan transportasi di Indonesia serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Kami juga berharap bahwa masukan dari penelitian ini dapat menjadi dasar perbaikan layanan ke depan, guna menciptakan pengalaman berkendara yang lebih nyaman dan efisien bagi seluruh pengguna jalan tol. Sekali lagi, terima kasih atas dukungan dan kerja sama yang telah diberikan.

#### **Daftar Pustaka**

- Ayu, D. (2023, November 27). *Teknologi pada Pelayanan Jalan Tol: Inovasi untuk Keamanan dan Efisiensi*. Metanesia. <https://metanesia.id/blog/teknologi-pada-pelayanan-jalan-tol>
- Bambang Sudaryana, D. E. A., Ak, M., Agusiady, H. R. R., & SE, M. M. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Deepublish.

- Fred D. Davis. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. 13.
- Iskandar, A., Ryanto, M., & Patrianti, T. (2024). Strategi Digital Public Relations PT MAP Boga dalam Industri FnB. *Jurnal Riset Public Relations*, 4(1), 1–6. <https://doi.org/10.29313/jrpr.v4i1.3302>
- Jasa Marga. (2021). *Sekilas Jasa Marga*. PT Jasa Marga. <https://www.jasamarga.com/>
- Nugroho, U. (2018). *Metodologi penelitian kuantitatif pendidikan jasmani*. Penerbit CV. Sarnu Untung.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality*.
- Putra, B. (2019, May 27). *Jasamarga Luncurkan Travoy, Aplikasi yang Diharapkan Mampu Akhiri Penderitaan Pemudik*. <https://jakarta.tribunnews.com/2019/05/27/jasamarga-luncurkan-travoy-aplikasi-yang-diharapkan-mampu-akhiri-penderitaan-pemudik> TribunJakarta.Com.
- Richard Heeks. (2002). *Information Systems and Developing Countries: Failure, Success, and Local Improvisations*.
- Santi Nailul Izaty, & Rohmad Abidin. (2024). Analisis Media Monitoring Merek Uniqlo dengan Brand24 Pada Bulan Mei 2024. *Jurnal Riset Public Relations*, 137–148. <https://doi.org/10.29313/jrpr.v4i2.4435>
- Shania, N. F., & Palapah, M. A. O. (2021). Aplikasi Kualitas Pelayanan Prima Samsat Bandung Tengah di Masa Pandemi Covid-19. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 7(1), 177–179.
- Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (2004). *Service Quality*. Marketing Science Institute. <https://books.google.co.id/books?id=5d-FAAAACAAJ>