



## KUALITAS PELAYANAN JASA INDIHOME PADA PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK. KANDATEL DUMAI

### *INDIHOME SERVICE QUALITY PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK. KANDATEL DUMAI*

**E. Maznah Hijeriah**

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

*hijeriah.jir@gmail.com*

**Info Artikel**

**Article history:**

Submitte : 2 Juni 2023

Revisi : 19 Juli 2023

Diterima : 30 Juli 2023

**Keywords:**

*Service Quality*

*Service*

*Indihome*

**Kata Kunci:**

Kualitas Jasa

Pelayanan

*Indihome*

**Korespondensi Penulis:**

E. Maznah Hijeriah

Prodi Ilmu Administrasi Niaga

STIA Lancang Kuning Dumai

Email: *hijeriah.jir@gmail.com*

**ABSTRACT**

*PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai, is a state-owned IT Solution company that sells IT equipment and provides telecommunications services or networks. One way to find out how satisfied customers are with what the company has to offer is to look at the quality of service provided. This study measures service quality by looking at tangible facilities, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. As many as 82 respondents were involved, consisting of employees and customers. The results of the study concluded that the quality of service is good with a score of 3,208 with an interval of 2,460-3,690 with a percentage (86.93%). The research results support the idea that of the five constructs, product quality and ease of obtaining products or services are the main factors in customer satisfaction.*

**ABSTRAK**

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai adalah perusahaan IT Solution milik Negara yang menjual alat-alat IT dan menyediakan jasa atau jaringan telekomunikasi. Salah satu cara untuk mengetahui seberapa puas pelanggan dengan apa yang ditawarkan oleh perusahaan adalah dengan melihat kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini mengukur kualitas pelayanan dengan melihat fasilitas fisik (tangible), keandalan (reability), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati. Responden dilibatkan sebanyak 82 yang tersiri dari karyawan dan pelanggan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan adalah baik dengan perolehan skor sebesar 3.208 dengan interval 2.460-3.690 dengan persentase (86,93%). Hasil penelitian mendukung gagasan bahwa dari lima konstruk, kualitas produk dan kemudahan mendapatkan produk atau jasa adalah faktor utama dalam kepuasan pelanggan.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*





## 1. PENDAHULUAN

Berkembangnya teknologi seiring dengan perkembangan pola hidup serta zaman, khususnya di bidang teknologi, informasi, dan komunikasi (Afrizal & Wallang, 2021). Hal ini mendorong konsumen untuk lebih sering menggunakan teknologi untuk kebutuhan sehari-hari. dan teknologi komunikasi, yang pada mulanya memiliki kapasitas yang relatif terbatas untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, kini telah tersediamengintegrasikan dirinya ke dalam atau menjadi penting bagi keberadaan (Yuhardi et al., 2022).

*Interconnected Network*, atau internet, adalah kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi yang menawarkan kemudahan, kecanggihan, dan kepraktisan (Afrizal et al., 2023). Dengan berkembangnya teknologi informasi, rasa ingin tahu setiap orang terjawab dan komunikasi menjadi lebih mudah. Banyak orang di Indonesia, termasuk pemerintahan, korporasi dan masyarakat, mempergunakan computer/laptop, internet dan alat lainnya guna mempermudah mendapatkan informasi tentang apapun diseluruh dunia (Yusuf et al., 2021).

Kualitas layanan menjadi hal yang utama yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya (Hildawati et al., 2022). Pelayanan yang baik sangat penting bagi setiap bisnis. Mereka berjuang memberi layanan yang berkualitas, mengutamakan keramahan, dan lebih mengutamakan pelanggannya. Salah satu alasan pengusaha untuk mendirikan bisnis adalah untuk memenuhi keinginan dari pelanggan dalam melihat sebuah produk atau jasa (Hijeriah et al., 2023). Tidak heran jika Perusahaan menganggap pelanggan menjadi salah satu asset penting dalam bisnisnya. Oleh karena itu, banyak bisnis yang mulai fokus pada pelayanan pelanggan dengan menghasilkan kepuasan dari pelanggan serta setia kepada produk atau jasa yang mereka tawarkan. Semakin banyak pelanggan sebuah perusahaan, semakin besar keuntungannya perusahaan. Kualitas layanan menjadi hal yang krusial bagi pelaku bisnis. Untuk memaksimalkan pelanggan, kualitas layanan harus berfungsi dengan baik (Meirina Suri et al., 2023).

Pelayanan mencakup tersedianya informasi dibutuhkan bagi pelanggan, tindakan yang dimana sulit diukur dengan rinci kepuasannya. Hal tersebut perlu diperhatikan karena berkaitan dengan apa yang akan diterima pelanggan nantinya. Menurut Zeitemi, Parasuraman, dan Berry dalam Dwiyanto (2021) mengatakan ada beberapa hal yang menjadi ukuran dalam melihat kualitas layanan yaitu tangibel terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, staf, dan fasilitas untuk berkomunikasi yang disediakan oleh penyedia.

Reliability, atau reliabilitas difahami sebagai penyedia layanan menyediakan layanan secara akurat dan tepat. Assurance, atau kepastian, ialah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan pengguna layanan. Kemampuan untuk memberikan perhatian khusus kepada layanan pelanggan dikenal sebagai empati (Erlianti et al., 2021).

Apabila sistem yang diterapkan tidak memihak pada kepentingan pengguna jasa, layanan dapat menjadi sangat buruk. Hanya dengan memberikan prioritas utama pada peningkatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan, manajemen pelayanan yang efektif dapat dicapai. Oleh karena itu, pengguna jasa berada di pusat dengan dukungan dari a) sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa, b) kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan c) sumber daya manusia yang berfokus pada kepentingan pengguna jasa (Afrizal & Sahuri, 2012)

Salah satu cara untuk mengetahui seberapa puas pelanggan dengan apa yang ditawarkan oleh perusahaan adalah melalui kualitas layanan yang diberikan kepada mereka (Erlianti et al., 2022). Jika perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya, pelanggan akan berpikir bahwa perusahaan itu profesional. Sebaliknya, jika pelanggan percaya bahwa layanan yang diberikan kepada mereka buruk, mereka akan percaya bahwa perusahaan tidak profesional (Hijeriah, 2020).

Suatu pelayanan yang tidak berwujud yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan disebut sebagai pelayanan jasa. Meskipun layanan tidak dapat dilihat, kegunaannya dapat dirasakan oleh setiap pengguna yang menggunakannya. Perusahaan kini tidak hanya harus berkonsentrasi pada pengembangan produk, tetapi juga harus memperhatikan apakah layanan tersebut dapat membuat pelanggan puas dengan produk dan layanan mereka (Hijeriah & Yulianita, 2021).

Karena permintaan dan kebutuhan terutama untuk jasa online terus meningkat setiap tahunnya. Permintaan akan jasa internet ini terus meningkat dari seluruh negeri. Jasa internet dianggap sebagai bisnis yang menguntungkan dan menguntungkan (Hijeriah & Sofyan, 2022). Banyak perusahaan kabel online di Kota Dumai mulai mengembangkan bisnis internet karena melihat potensinya. Beberapa di antaranya adalah PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Dumai, PT. Mayatama Solusindo, dan PT. Dumai Mandiri Jaya (DMJ).

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai, atau Telkom, adalah perusahaan solusi IT milik negara yang menjual alat-alat IT dan menyediakan jasa



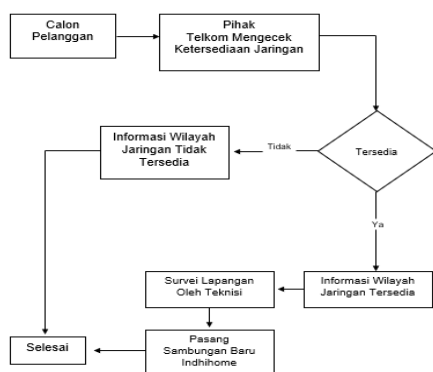
atau jaringan telekomunikasi. Bisnisnya mencakup pengadaan perangkat IT, jaringan, dan aplikasi. Namun, PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kandatel Dumai hanya menangani bisnis jaringan.

Salah satu produk layanan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Dumai adalah Indonesia Digital Home, atau indiHOME. Produk ini mencakup layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (suara), internet (Internet on Fiber atau High Speed Internet), dan televisi interaktif (Usee TV Cable dan IP TV). Telkom menggambarkan IndiHOME sebagai tiga layanan dalam satu paket (3-in-1) karena pelanggan dapat menikmati tayangan TV berbarengan dengan internet.

Indihome resmi dirilis pada awal tahun 2015. Salah satu inisiatif utama Telkom adalah Indihome. Telkom menggandeng berbagai pengembangan teknologi komunikasi untuk membangun rumah digital selama penyelenggaraannya. Pelayanan Indihome hanya dapat digunakan di rumah di mana jaringan serat optik Telkom (FTTH) tersedia dan di mana kabel tembaga masih digunakan.

Konsumen yang ingin memasang indihome harus mengetahui dan mempersiapkan persyaratan pemasangan. Baru setelah itu Anda dapat segera memulai pendaftaran. Bagan 1 menunjukkan Alur pelayanan untuk pemasangan baru Indihome:

**Gambar 1.** Alur Pelayanan Pasang Sambung Baru



Sumber : : PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai Tahun 2023

Indihome juga menawarkan beberapa keuntungan yang dapat memanjakan pelanggannya, seperti:

1. Paket tersedia sesuai kebutuhan

Paket Dual Play dan Triple Play tersedia di Indihome. Pelanggan dapat memilih antara dua layanan unggulan Indihome, seperti Internet Fiber dan Telepon Rumah, atau Internet Fiber dan Usee TV (TV

Interaktif). Dengan Dual Play, mereka dapat memilih keduanya. Namun, dengan Triple Play, pelanggan akan menerima paket yang mencakup tiga layanan Indihome secara langsung.

**Gambar 2.** Daftar Paket Indihome

No.	Jenis Paket	Kecepatan	Harga/Bln	Gyabyte	Up to	Jumlah Perangkat	Keterangan	Benefit
1.	Paket 2P (Internet + Phone)	20 Mbps	315.000	>700 GB	8 Mbps	3 - 5	Bebas 300 menit nelpol lokal/interlokal	Study: Indihome Study, Cloud Storage 16GB, wifi.idSeamless: Entertainment: Add-On Gamer (Mobile Game Online), Langit Musik (Gold), wifi.idSeamless.
		30 Mbps	390.000	>110 GB	12 Mbps	5 - 7		
		40 Mbps	465.000	>1500 GB	16 Mbps	7 - 10		
		50 Mbps	530.000	>1800 GB	20 Mbps	10 - 12		
		100 Mbps	885.000	>2000 GB	50 Mbps	12 - 18		
2.	Paket 2P (Internet TV)	20 Mbps	345.000	>700 GB	8 Mbps	3 - 5	Paket New Basic 108 Channels (89 SD + 19 HD) + Bebas Akses	Study: CATCHPLAY (Paket Movie Lovers), Indihome Study: Movie: CATCHPLAY (Paket Movie Lovers), mix (VIP). Music: CATCHPLAY (Paket Movie Lovers), konser.
		30 Mbps	420.000	>110 GB	12 Mbps	5 - 7		
		40 Mbps	495.000	>1500 GB	16 Mbps	7 - 10		
		50 Mbps	560.000	>1800 GB	20 Mbps	10 - 12		
		100 Mbps	915.000	>2000 GB	50 Mbps	12 - 18		
3.	Paket 3P (Internet+ TV+Phone)	20 Mbps	375.000	>700 GB	8 Mbps	3 - 5	Bebas 300 menit nelpol lokal/interlokal + Paket New Basic 108 Channels (89 SD + 19 HD) + Bebas akses	Kids: CATCHPLAY, IndiKids Bright, IndiHome Study, Movies: IndiMovie 2. Music: CATCHPLAY, konser, Langit Musik (Gold), wifi.idSeamless: Gamers: CATCHPLAY, Cloud Storage 8GB, Benefit Voucher Games. Entertainment: CACTHPLAY, Upgrade STB Hybrid ATV, mix (VIP)
		30 Mbps	450.000	>110 GB	12 Mbps	5 - 7		
		40 Mbps	525.000	>1500 GB	16 Mbps	7 - 10		
		50 Mbps	590.000	>1800 GB	20 Mbps	10 - 12		
		100 Mbps	945.000	>2000 GB	50 Mbps	12 - 18		
		200 Mbps	1.665.000	>3050 GB	100 Mbps	18 - 25		
		300 Mbps	2.655.000	>4050 GB	150 Mbps	25 - 30		

Sumber : : PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai Tahun 2023

2. Jaringan wifi Indihome yang cepat dan stabil

Pelanggan juga dapat berselancar lebih cepat dengan jaringan Fiber Optik yang dapat mengirim data dengan kecepatan 100 Mbps. Tidak hanya jaringan Indihome yang berjalan dengan cepat, tetapi juga lebih stabil bagi pelanggan yang bermain game online dan menonton TV interaktif secara bersamaan. Fiber optic, juga dikenal sebagai kabel serat optik, telah terbukti memiliki ketahanan yang luar biasa dalam berbagai kondisi cuaca.

**Tabel 1.** Kecepatan Jaringan Paket Indihome

No	Kecepatan	Gigabyte	Up to	JumlahPerangkat Koneksi
1.	20 Mbps	>700 GB	8 Mbps	3 - 5 perangkat
2.	30 Mbps	>110 GB	12 Mbps	5 - 7 perangkat
3.	40 Mbps	>1500 GB	16 Mbps	7 - 10 perangkat
4.	50 Mbps	>1800 GB	20 Mbps	10 - 12 perangkat
5.	100 Mbps	>2000 GB	50 Mbps	12 - 18 perangkat
6.	200 Mbps	>3050 GB	100 Mbps	18 - 25 perangkat
7.	300 Mbps	>4050 GB	150 Mbps	25 - 30 perangkat

Sumber : : PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai Tahun 2023

3. Menjadi sumber pembelajaran terkini bagi anak-anak

Salah satu fitur tambahan Indihome adalah Usee TV, dengan menawarkan konten pendidikan yang menarik untuk ditonton. Akses ke add-on ini memerlukan biaya tambahan yang disesuaikan dengan paket yang dipilih. Salah satu aplikasi TV adalah



Edukids, yang ditujukan untuk anak berusia dua hingga enam belas tahun.

#### 4. Perlindungan tambahan terhadap virus digital

Antivirus Trend Micro Security System melindungi jaringan dan data pribadi Anda dari berbagai virus. Pelanggan dapat memilih Keamanan Internet untuk satu pengguna atau Keamanan Keluarga untuk tiga pengguna di rumah.

Hasil observasi penulis pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai menunjukkan gejala masalah yaitu PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai terus mempersulit pemasangan produk IndiHome kepada calon pelanggan. Selain itu keluhan pelanggan terus muncul mengenai teknisi yang gagal melakukan perbaikan jaringan Indihome. Permasalahan utama penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan indihome Pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai.

## 2. METODE

Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif dilaksanakan dengan populasi dan sampel adalah seluruh karyawan dan pelanggan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai. Dengan teknik pengambilan sampel karyawan digunakan metode sampling jenuh (Erlianti et al., 2021). Sedangkan untuk pelanggan digunakan metode incidental sampling dengan total 82 responden. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder (Sugiyono, 2007). Adapun teknik pengumpulan data yaitu kuesioner (angket) dan interview (wawancara) (Creswell, 2009). Analisa data pada penelitian ini menggunakan statistic deskriptif.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari penelitian dilakukan, diperoleh hasil rekapitulasi atas tanggapan dari responden yang dijelaskan dalam rekapitulasi data terlihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 2.** Rekapitulasi Hasil Penelitian

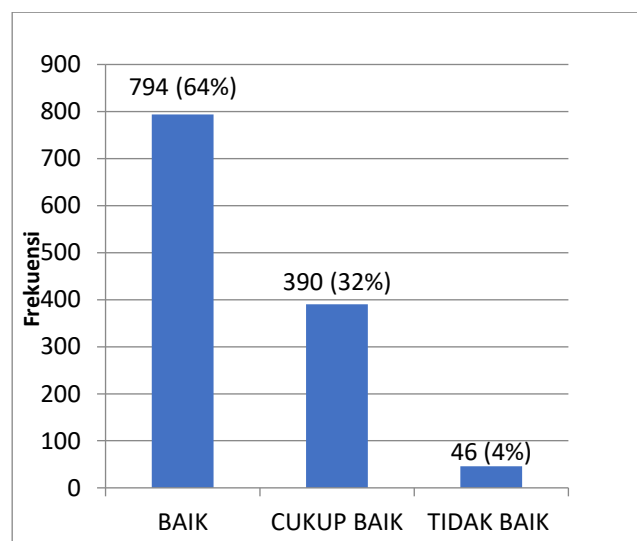
No	Indikator	Jenis	Jumlah Frekuensi Skor
1	Fasilitas Fisik ( <i>Tangible</i> )	Frek	246
		Skor	683
2	Keandalan ( <i>Reability</i> )	Frek	246
		Skor	633
3	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Frek	246
		Skor	613

4	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Frek	246
		Skor	658
5	Empati ( <i>Emphaty</i> )	Frek	246
		Skor	621
Jumlah		Frek	1.230
		Skor	3.208

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan hal tersebut diatas maka Fasilitas Fisik (*tangible*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati adalah lima (lima) indikator yang dapat digunakan untuk menunjukkan tanggapan responden terhadap analisis kualitas pelayanan indihome PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai. Menurut tanggapan responden, fasilitas fisik (*tangible*) dinilai 246 dan skor 683, keandalan (*Reability*) dinilai 246 dan skor 633, daya tanggap (*responsiveness*) dinilai 246 dan skor 613, jaminan (*assurance*) dinilai 246 dan skor 658, dan empati dinilai 246 dan skor 621. Secara keseluruhan, total skor adalah 3.208. Untuk lebih jelas disajikan pada gambar berikut ini:

**Gambar 3.** Diagram Hasil Penelitian



Sumber : : Hasil olahan penelitian 2023

Berdasarkan diagram di atas, dapat digambarkan dan jelaskan bahwa tanggapan responden tentang Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Indihome pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai mencapai 794 frekuensi dengan proporsi 64%, 53 orang, kategori Cukup Baik memperoleh 390 frekuensi dengan proporsi 32%, 26 orang, dan kategori Tidak Baik memperoleh 46 frekuensi dengan proporsi 4%. Dengan demikian, frekuensi tanggapan responden mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Indihome pada



PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai berada dalam kategori Baik.

Berikut ini adalah faktor yang mendukung kualitas layanan indihome PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai:

- A. PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. memiliki fasilitas yang lengkap (perlengkapan dan sarana komunikasi) di Kandatel Dumai, seperti yang ditunjukkan oleh fasilitasnya di Kantor Plasa Telkom Dumai dan karyawannya yang menarik.
- B. PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kantor Kandatel Dumai menjamin kepuasan atas pelanggan dengan menyediakan paket internet yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dan pelanggan harus bersedia membayar lebih mahal jika mereka menginginkan kualitas yang lebih baik.

Faktor-faktor berikut merupakan penghalang kualitas layanan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai:

- A. Daya tanggap karyawan masih kurang, yang bisa dilihat dari keterlambatan karyawan dalam menangani masalah pelanggan seperti pemasangan produk indihome terhadap calon pelanggan yang ingin pasang baru atau informasi gangguan jaringan.
- B. PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai masih kurang berempati terhadap pelanggan, seperti yang diakibatkan oleh kegagalan manajemen janjinya dalam menangani keluhan yang tidak tepat waktu sesuai keinginan pelanggan.

#### 4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa dari lima konstruk, untuk Kualitas pelayanan jasa diperoleh "BAIK" dapat dilihat dari Rekapitulasi tanggapan Kualitas Pelayanan Jasa yang diukur dari 5 (lima) indikator yaitu Fasilitas fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*) sesuai hasil penelitian yang dilakukan, dan pada 82 Responden yang diteliti untuk seluruh indikator (Rekapitulasi) terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Indihome pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai diperoleh total skor sebesar 3.208 dengan interval 2.460-3.690 dengan persentase (86,93%), dikategorikan Baik (B).

Disarankan kepada Pimpinan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai untuk lebih meningkatkan kerja sama dalam tim, seperti memberikan pelatihan kepada karyawan agar dapat memiliki keahlian dan keterampilan dibidangnya. Hal ini penting dilakukan agar bisa memperoleh hasil yang optimal, efektif dan

efisien guna mencapai arah tujuan perusahaan, serta untuk lebih meningkatkan kompetensi karyawan dalam menghadapi pelanggan guna menjalin hubungan kerja sama dengan baik.

#### 5. REFERENSI

- Afrizal, D., Dwi Oktari, S., & Martadinata Putra, A. (2023). Niat Pelaku UMKM dalam Penggunaan Aplikasi Online: Ditinjau dari UTAUT Model. *Ekonomika*, 7(1), 230–239. <http://journal.lldikti9.id/Ekonomika>
- Afrizal, D., & Sahuri, C. (2012). Analisis Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 1(1), 47–50.
- Afrizal, D., & Wallang, M. (2021). Attitude on intention to use e-government in Indonesia. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 22(1), 435–441. <https://doi.org/10.11591/ijeecs.v22.i1.pp435-441>
- Creswell, J. W. (2009). Research Design. In *Muqarnas* (Third, Vol. 8). SAGE Publication. Inc.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gajah Mada University Press. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=vTMXEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=buruknya+pelayanan+yang+diberikan+oleh+birokrasi+publik&ots=vP2FGUKuo2&sig=PTzgFhs\\_MW9fqcOHCp4MYsX8dC4&redir\\_esc=y#v=onepage&q=buruknya+pelayanan+yang+diberikan+oleh+birokrasi+pub](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=vTMXEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=buruknya+pelayanan+yang+diberikan+oleh+birokrasi+publik&ots=vP2FGUKuo2&sig=PTzgFhs_MW9fqcOHCp4MYsX8dC4&redir_esc=y#v=onepage&q=buruknya+pelayanan+yang+diberikan+oleh+birokrasi+pub)
- Erlianti, D., Amelia, R., & Afrizal, D. (2022). PELAYANAN AIR MINUM PERUMDA AIR MINUM CABANG DURI. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak*, 2(1), 20–28.
- Erlianti, D., Hijeriah, E. M., & Adriani, W. (2021). Analisis Pelayanan Publik Dalam Pengambilan Barang Bukti Tilang Pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin (JUKIM)*, 1(6), 56–64.
- Hijeriah, E. M. (2020). Produktivitas Kerja Pada PT. Jaya Gemilang Sukses. *Jurnal Ekonomika*, 4(2), 120–125.
- Hijeriah, E. M., Mesia, & Yuhardi. (2023). Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT Dumai Auto Perkasa. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak*, 3(1), 23–29.
- Hijeriah, E. M., & Sofyan. (2022). Keputusan Pembelian Sepeda Motor Pada PT Dasatama Cemerlang Motorindo Dumai. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak (EJAK)*, 2(1), 29–34.



- Hijeriah, E. M., & Yulianita. (2021). Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Dumai. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak (EJAK)*, 1(2), 8–13.
- Hildawati, H., Suri, D. M., Afrizal, D., & Erlianti, D. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan RSUD Kota Dumai Terhadap Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. *Publika*, 8(2), 224–239. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).10577](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10577)
- Meirina Suri, D., Riau, I., Lancang Kuning Dumai, S., & Mahaputra Riau, S. (2023). Persepsi Konsumen Atas Layanan Maxim Di Kota Dumai. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak (EJAK)*, 3(1), 35–43. <https://ojs-ejak.id/index.php/Ejak>
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta.
- Yuhardi, Y., Sari, T. V., & Afrizal, D. (2022). Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mayang Suri Hotel. *Ekonomika*, 6(1), 123–130. <https://doi.org/10.32503/jmk.v5i2.1003>
- Yusuf, I. M., Astuti, R. S., & Afrizal, D. (2021). *The Role of Collaborative E-Government in Surabaya Intelligent Traffic System ( A Study on Lane Traffic Accidents in Surabaya )*. 584(Icorsh 2020), 775–781.