

## ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP DESAIN ANTARMUKA APLIKASI WHATSAPP

<sup>1</sup>Ulfa Fitriyani Y, <sup>2</sup>Nuryanti

<sup>1,2</sup>Universitas Mitra Indonesia

Jl. Z.A. Pagar Alam No. 07, Bandar Lampung - Indonesia 35142

Telp. (0721) 788960 Fax. (0721) 788960 e-mail : <sup>1</sup>ulfafitriyani@gmail.com, <sup>2</sup>nuryanti@gmail.com

---

### Abstract

Dalam perkembangan dunia digital telah menjadi keterikatan hubungan pengguna teknologi pengguna atau yang biasa disebut juga dengan *pengguna Relationship Management (CRM)* terhadap aplikasi media social, dalam hal ini yakni *Whatsapp Application (WA)*. Aplikasi whatsapp digagas merupakan aplikasi yang sangat penting dalam mendapatkan informasi, baik informasi yang bersifat umum maupun pribadi, sehingga akan berkaitan dengan minat pengguna ketika menggunakan aplikasi tersebut. Kepuasan pengguna terhadap *interface* suatu aplikasi dipandang sebagai titik terang untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu aplikasi dalam penggunaannya. Pada penelitian ini penulis mencoba untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi whatsapp dengan melibatkan sejumlah 40 orang responden dengan menggunakan skala likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap desain user interface secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori setuju dan merasa puas menggunakan aplikasi WhatsApp, dengan nilai persentase sebesar 92,5% Hasil penelitian juga menunjukan bahwa seluruh variabel independen (indikator) EUCS, terdiri atas Content (Isi), Format (laporan), Accuracy (ketepatan), Timeliness (kecepatan waktu penyajian), Ease of Use (mudah digunakan) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi whatsapp.

**Keywords:** *Kepuasan Pengguna, Desain Antarmuka, EUCS, Aplikasi Whatsapp.*

---

## I. PENDAHULUAN

Aplikasi WhatsApp saat ini telah berkembang sangat cepat menjadi salah satu alternatif media yang dapat digunakan untuk penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh pengguna untuk memperoleh informasi, disamping juga sebagai media sosial para penggunanya. Disamping itu aplikasi WhatsApp juga merupakan salah satu aplikasi yang dapat dipakai untuk menawarkan produk dan jasa secara cepat dan tepat dikarenakan aplikasi tersebut memiliki interface atau antarmuka yang memungkinkan penggunanya dapat terhubung *face to face* terhadap pengguna lain. Menurut L. D. Putri (2022), mengatakan bahwa pada level individu, desain user interface dapat mengubah hidup banyak orang, sehingga penting desain sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dari penjelasan tersebut desain user interface mempunyai peran yang penting dalam efektivitas suatu sistem informasi atau aplikasi WhatsApp.

Salah satu model untuk mengevaluasi aplikasi WhatsApp ini adalah End User Computing Satisfaction (EUCS). EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah aplikasi. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (N. A. O. Saputri and A. Alvin, 2020). Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan 5 (lima) dimensi yaitu Dimensi Content (isi), Dimensi Accuracy (keakuratan), Dimensi Format (format), Dimensi Ease of Use (kemudahan penggunaan sistem), dan Dimensi Timeliness (ketepatan waktu).

Berdasarkan penemuan tersebut maka penulis mencoba untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi WhatsApp dengan menggunakan metode EUCS. Dalam hal ini terdapat lima variabel yang diukur dalam penelitian ini yaitu: Dimensi Content (isi), Dimensi Accuracy (keakuratan), Dimensi Format (format), Dimensi Ease of Use (kemudahan penggunaan sistem), dan Dimensi Timeliness (ketepatan waktu).

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi WhatsApp dengan menggunakan metode EUCS pada aplikasi WhatsApp sciencem, sehingga terciptanya kesesuaian desain user interface.

## II. LANDASAN TEORI

### 2.1 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan ukuran seberapa puas seorang pengguna terhadap pelayanan atau produk yang mereka terima. Kepuasan terjadi ketika harapan pengguna setara dengan layanan yang diberikan. Menurut N. M. Sulistyawati (2015), pengertian Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Secara singkat pengertian kepuasan pengguna adalah apa yang diinginkan atau dibutuhkan pemakai dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkannya, seperti barang dan jasa. Memiliki produk atau layanan dengan kualitas terbaik adalah tujuan pengguna. Oleh karena itu, hingga saat ini, kepuasan pengguna telah menjadi bagian integral dari visi, misi, tujuan, positioning statement perusahaan dan banyak hal lainnya.

### 2.2 Desain Antarmuka

Desain User Interface (UI) atau yang biasa disebut antarmuka pengguna adalah proses yang digunakan desainer untuk membuat tampilan dalam perangkat lunak atau perangkat terkomputerisasi, dengan fokus pada tampilan atau gaya. Tujuan dari desainer UI adalah untuk membuat desain antarmuka yang membuat pengguna mudah untuk digunakan dan menyenangkan. Y. S. Jamilah and A. C. Padmasari (2022) dalam jurnal ilmiahnya menjelaskan bahwa User Interface adalah ilmu yang mempelajari tentang tata letak desain grafis pada tampilan sebuah website atau aplikasi. Desain UI pun dibagi menjadi 3 format yaitu: 1. *Graphical User Interfaces (GUIs)*, 2. *Voice-controlled Interfaces (VUIs)*, 3. *Gesture-based Interfaces*.

Terdapat beberapa hal yang harus dipertimbangkan dalam mendesain user interface yakni, yang pertama pengguna menilai desain dengan cepat dan peduli dengan *Usability* dan *Likeability*. Mereka tidak peduli dengan desain, namun mereka ingin menyelesaikan tugas dengan mudah dan dengan sedikit usaha. Perihal yang kedua yakni *user interface* juga harus menyenangkan. Ketika desain yang kita buat dapat dengan memprediksi kebutuhan pengguna, mereka akan senang dan akan terus kembali. Dan untuk yang ketiga adalah *user interface* harus mengomunikasikan nilai dari *brand* dan memperkuat kepercayaan pengguna.

### 2.3 Aplikasi Whatsapp

WhatsApp Inc. didirikan pada tahun 2009 oleh 2 orang jebolan yahoo, yaitu Brian Acton dan Jan Koum (Sepudin Zuhri, 2014). Namun baru pada akhir tahun 2015, Pustakawan LIPI di kawasan Puspiptek mengetahui bahwa WhatsApp dapat dimanfaatkan untuk layanan informasi. Sejak saat itu Unit pelaksana Jasa Informasi (UPJ. PDII LIPI Serpong) mulai menggunakan WhatsApp untuk layanan informasi. Sejak saat itu pula pengguna layanan jasa informasi mulai beralih menggunakan WhatsApp sebagai media komunikasi. Kemudahan fitur WhatsApp web untuk transfer data dari komputer semakin menjadi daya tarik pemustaka dalam memanfaatkan media komunikasi WhatsApp (Rahartri, 2019).

Menurut L. S. Ningsih, et al (2022), WhatsApp merupakan aplikasi untuk saling berkiriman pesan secara instan, dan memungkinkan kita untuk saling bertukar gambar, video, foto, pesan suara, dan dapat digunakan untuk berbagi informasi dan diskusi [6]. Larasati menyimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi WhatsApp sebagai sarana diskusi pembelajaran ini termasuk dalam kategori efektif. Pemanfaatan program WhatsApp sangat efektif dengan dukungan fitur-fiturnya dibanding dengan aplikasi pesan instan lainnya. Kecepatan pesan tanpa waktu lama hingga tertunda, mampu beroperasi dalam kondisi sinyal lemah, kapasitas pengiriman data teks, suara, foto dan video yang besar, tanpa gangguan iklan berikut sifat penyebarannya membuat WhatsApp sebagai salah satu media alternatif dalam memberikan informasi dan meningkatkan kinerja (A. Nasution, et al, 2021).

## 2.4 EUCS

End User Computing Satisfaction (EUCS) “adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi End User Computing Satisfaction dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut (C. O. S. Patricia, 2021).

## 3 METODELOGI PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif – komparatif, dimana penelitiannya bertujuan untuk membuat gambaran yang bersikap sistematis dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif (M. R. Fadli, 2021). Dalam metode deskriptif penulis mencoba mencermati secara akurat dan factual mengenai sifat-sifat objek yang ada, dalam hal ini mentelaah beberapa kriteria yang menjadi sumber acuan dalam melakukan penilaian terhadap objek yang ingin diteliti.

Sementara melalui penelitian komparatif penulis mencoba membandingkan hasil perolehan nilai antara objek yang satu dengan objek yang lain, dimana secara kualitatif penulis mencoba mengumpulkan data melalui studi pustaka dan juga wawancara terhadap narasumber yang memiliki kepentingan, dan secara kuantitatif merubah datanya menjadi angka-angka (M. W. Richard Romario Samuel Rawis, et al, 2020).

### 3.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan salah satu metode pengambilan keputusan yakni End User Computing Satisfaction (EUCS). EUCS “merupakan alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem atau aplikasi dan hasilnya akan dianalisis menggunakan metode statistik. Variabel EUCS terdiri dari lima variabel, yaitu: isi, keakuratan, bentuk, kemudahan dan ketepatan waktu”. “Sebagai instrument dalam pengukuran kepuasan menggunakan end user computing satisfaction (EUCS) yang telah terbukti sebagai alat ukur yang sistematis dan akurat”.

Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode End User Computing Satisfaction menurut Doll & Torkzadeh (1991) :

a. Dimensi Content

Dimensi Content mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem.

b. Dimensi Accuracy

Dimensi accuracy mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.

c. Dimensi Format

Dimensi Format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh system apakah antarmuka dari sistem it menarik dan apakah tampilan dari system memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem.

d. Dimensi Ease of Use

Dimensi Ease of Use mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem.

e. Dimensi Timeliness

Dimensi Timeliness mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu system dalam menyajikan atau menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Skala Variable mengacu pada Skala Likert (Likert Scale), dimana masing-masing katagori dibuat dengan menggunakan skala 1–5. Kategori jawaban, yang masing-masing jawaban diberi score atau bobot yaitu banyaknya score antara 1 sampai 5, dengan rincian:

- Jawaban SS : Sangat Setuju diberi score 5.
- Jawaban S : Setuju diberi score 4.
- Jawaban N : Netral diberi score 3
- Jawaban TS : Tidak Setuju diberi score 2.
- Jawaban STS : Sangat Tidak setuju diberi score 1.

Tabel 1. Dimensi Pertanyaan Berdasarkan Metode EUCS

No	Dimensi EUCS	Pertanyaan
1	Content (isi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Aplikasi whatsapp memberikan informasi yang memenuhi kebutuhan anda.</li> <li>•Aplikasi whatsapp menyediakan informasi yang lengkap.</li> <li>•Aplikasi whatsapp memberikan informasi yang berguna bagi anda.</li> </ul>
2	Accuracy (Akurat)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Aplikasi whatsapp memberikan informasi yang akurat.</li> <li>•Aplikasi whatsapp sering tidak terjadi error.</li> <li>•Tombol Aplikasi whatsappsesuai dengan fungsi.</li> </ul>
3	Format (Tampilan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Design Informasi yang ditampilkan sangat jelas.</li> <li>•Desain user interfacenya sangat menarik.</li> <li>•Desain tombolnya sa ngat menarik.</li> <li>•Kombinasi warnanya sangat menarik.</li> </ul>
4	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Aplikasi whatsappsangat mudah digunakan.</li> <li>•Aplikasi whatsapptidak membutuhkan waktu untuk mempelajarinya.</li> <li>•Aplikasi whatsappsangat mudah dalam berinteraksi.</li> <li>•Aplikasi whatsappsangat mudah digunakan oleh orang awam.</li> </ul>
5	Timeliness (Kecepatan Waktu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Aplikasi whatsappsangat cepat responnya.</li> <li>•Aplikasi whatsapptidak besar kapasitasnya.</li> <li>•Aplikasi whatsappsangat mudah di download.</li> </ul>

## 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini hanya menghitung analisa dari metode EUCS untuk menampilkan keseluruhan datanya. Responden berjumlah 40 orang responden yang diambil dari lingkungan internal, sehingga aplikasi whatsapp ini dapat digunakan oleh masyarakat.

### 4.1 Content (Isi)

Tabel 2. Aplikasi whatsapp memberikan informasi yang memenuhi kebutuhan anda.

		Freq	Persen
Valid	Sangat Setuju	27	68%
	Setuju	10	25%
	Netral	3	8%
	Tidak Setuju	0	0
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		40	100%

Tabel 3. Aplikasi whatsapp menyediakan informasi yang lengkap.

		Freq	Persen
Valid	Sangat Setuju	20	50%
	Setuju	15	37,5%
	Netral	0	0
	Tidak Setuju	5	12,5%
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		40	100%

Tabel 4. Aplikasi whatsapp memberikan informasi yang berguna bagi anda.

		Freq	Persen
Valid	Sangat Setuju	38	95%
	Setuju	2	5%
	Netral	0	0
	Tidak Setuju	0	0
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		40	100%

#### 4.2 Accuracy (Akurat)

Tabel 5. Aplikasi whatsapp memberikan informasi yang akurat.

		Freq	Persen
Valid	Sangat Setuju	15	37,5%
	Setuju	15	37,5%
	Netral	10	25%
	Tidak Setuju	0	0
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		40	100%

Tabel 6. Aplikasi whatsapp sering tidak terjadi error.

		Freq	Persen
Valid	Sangat Setuju	40	100%
	Setuju	0	0
	Netral	0	0
	Tidak Setuju	0	0
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		40	100%

Tabel 7. Tombol Aplikasi whatsapp sesuai dengan fungsi.

		Freq	Persen
Valid	Sangat Setuju	40	100%
	Setuju	0	0%
	Netral	0	0
	Tidak Setuju	0	0
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		40	100%

#### 4.3 Format (Tampilan)

Tabel 8. Design Informasi sangat jelas.

		Freq	Persen
Valid	Sangat Setuju	10	25%
	Setuju	10	25%
	Netral	20	50%
	Tidak Setuju	0	0
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		40	100%

Tabel 9. Desain user interfacenya sangat menarik.

		Freq	Persen
Valid	Sangat Setuju	37	92,5%
	Setuju	3	7,5%
	Netral	0	0
	Tidak Setuju	0	0
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		40	100%

Tabel 10. Desain tombolnya sangat menarik.

		Freq	Persen
Valid	Sangat Setuju	40	100%
	Setuju	0	0
	Netral	0	0
	Tidak Setuju	0	0
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		40	100%

Tabel 11. Kombinasi warnanya sangat menarik.

		Freq	Persen
Valid	Sangat Setuju	25	62,5%
	Setuju	5	12,5%
	Netral	10	25%
	Tidak Setuju	0	0
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		40	100%

#### 4.4 Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)

Tabel 12. Aplikasi whatsapp sangat mudah digunakan.

		Freq	Persen
Valid	Sangat Setuju	35	87,5%
	Setuju	0	0
	Netral	5	12,5%
	Tidak Setuju	0	0
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		40	100%

Tabel 13. Aplikasi whatsapp tidak membutuhkan waktu untuk mempelajarinya.

		Freq	Persen
Valid	Sangat Setuju	38	95%
	Setuju	0	0
	Netral	2	5%
	Tidak Setuju	0	0
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		40	100%

Tabel 14. Aplikasi whatsapp sangat mudah dalam berinteraksi.

		Freq	Persen
Valid	Sangat Setuju	2	5%
	Setuju	25	62,5%
	Netral	10	25%
	Tidak Setuju	3	7,5%
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		40	100%

Tabel 15. Aplikasi whatsapp sangat mudah digunakan oleh orang awam.

		Freq	Persen
Valid	Sangat Setuju	10	25%
	Setuju	5	12,5%
	Netral	10	25%
	Tidak Setuju	15	37,5%
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		40	100%

#### 4.5 Timeliness (Kecepatan Waktu)

Tabel 16. Aplikasi whatsapp sangat cepat responnya.

		Freq	Persen
Valid	Sangat Setuju	0	0
	Setuju	20	50%
	Netral	10	25%
	Tidak Setuju	10	25%
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		40	100%

Tabel 17. Aplikasi whatsapp tidak besar kapasitasnya.

		Freq	Persen
Valid	Sangat Setuju	0	0
	Setuju	0	0
	Netral	10	25%
	Tidak Setuju	20	50%
	Sangat Tidak Setuju	10	25%
Jumlah		40	100%

Tabel 18. Aplikasi whatsapp sangat mudah di download.

		Freq	Persen
Valid	Sangat Setuju	0	0
	Setuju	10	25%
	Netral	23	57,5%
	Tidak Setuju	7	17,5%
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		40	100%

## 5 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna merasa puas dengan desain user interface aplikasi whatsapp. Hal ini ditunjukkan berdasarkan persentase sebesar 92,5% pengguna sangat setuju dengan desain user interface saat ini. Adapun variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Isi (Content), Aplikasi whatsapp memberikan informasi yang memenuhi kebutuhan pengguna dengan persentase sebesar 68% yang termasuk kedalam kategori sangat setuju.
- Akurat (Accuracy), menyatakan bahwa aplikasi whatsapp sering tidak terjadi error dalam hal ini berarti bahwa aplikasi ini stabil dan Tombol aplikasi whatsapp sesuai dengan fungsi berarti tombolnya berfungsi 100%. Kedua pernyataan ini menghasilkan nilai 100% yang termasuk kedalam katagori sangat setuju.
- Tampilan (Format), menyatakan bahwa sesain user interfacenya sangat menarik, dengan persentase sebesar 92,5% yang menyatakan sangat setuju. Desain tombolnya sangat menarik dengan pernyataan 100% dalam katagori sangat setuju.
- Kemudahan Pengguna (Ease of Use), menyatakan bahwa Aplikasi whatsapp tidak membutuhkan waktu untuk mempelajarinya dengan persentase sebesar 95% yang termasuk kedalam kategori sangat setuju.
- Ketepatan Waktu (Timeliness), pada katagori ini masih memiliki nilai rata-rata yang rendah dalam katagori 50% yang menyatakan aplikasi ini kurang cepat.

Saran yang perlu disampaikan masih perlu perbaikan yang wajib dilakukan oleh pengembang dengan beberapa kriteria yang belum standard kepuasan dalam penggunaan aplikasi android ini, dan unsur kecepatan akses yang perlu juga dipertimbangkan.

## REFERENCES

- L. D. Putri, "Evaluasi User Interface Web Commerce Menggunakan Aturan Eight Golden Rules," *Indones. J. Appl. Informatics*, vol. 5, no. 2, p. 94, 2022, doi: 10.20961/ijai.v5i2.41935.
- N. A. O. Saputri and A. Alvin, "Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method," *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 2, no. 1, pp. 154–162, 2020, doi: 10.33557/journalisi.v2i1.43.
- N. M. Sulistyawati, "Kepuasan Pelanggan Restoran Indus," *E- J. Manaj. Unud*, vol. 4, no. 8, pp. 2318–2332, 2015, [Online]. Available: <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/viewFile/959/667>
- Y. S. Jamilah and A. C. Padmasari, "Perancangan User Interface Dan User Experience Aplikasi Say.Co," *J. Desain Komun. Vis.*, vol. 9, no. 2, pp. 73–78, 2022, [Online]. Available: <https://ojs.unm.ac.id/tanra/article/view/29458>
- Rahartri, "'Whatsapp' Media Komunikasi Efektif Masa Kini (Studi Kasus Pada Layanan Jasa Informasi Ilmiah di Kawasan Puspipetek)," *Visi Pustaka*, vol. 21, no. 2, pp. 147–156, 2019.
- L. S. Ningsih, F. Fitriyani, Z. H. Hasibuan, and ..., "Pemanfaatan Media Whatshapp Sebagai Sarana Komunikasi Bagi Pustakawan," *Maktab. J. ...*, vol. 2275, pp. 1–12, 2022, [Online]. Available: <https://ummaspul.e-journal.id/RMH/article/view/4436>
- A. Nasution, M. S. I. Lubis, M. Luthfi, and ..., "Komunikasi Melalui Aplikasi Whatsapp Dalam Rangka Pembelajaran Anak Sekolah Dasar Masa Pandemi Covid-19 Di Lingkungan Medan ...," ... *J. Ilm. ...*, vol. 18, 2021, [Online]. Available: <https://komunikologi.esaunggul.ac.id/index.php/KM/article/view/356>
- C. O. S. Patricia, "No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title," vol. 3, no. 2, p. 6, 2021.
- M. R. Fadli, "Memahami desain metode penelitian kualitatif," *Humanika*, vol. 21, no. 1, pp. 33–54, 2021, doi: 10.21831/hum.v21i1.38075.
- M. W. Richard Romario Samuel Rawis, S. L. H. V. Joyce. Lopian and U. S. Ratulangi, "Service Quality, Brand," *Richard Romario Samuel Rawis, S. L. H. V. Joyce. Lopian, Magdal. Wullur Univ. Sam Ratulangi*, vol. 7, no. 2, pp. 464–475, 2020.