

Analisis Keamanan System dan Kualitas Pelayanan Pada PT. Vayatour dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Hannie

Fakultas Ilmu Komputer Universitas Singaperbangsa Karawang
Jl. H.S. Ronggowaluyo Telukjambe Timur Karawang
Email: hannie.hny@gmail.com

Abstrak. Perusahaan setiap saat selalu meningkatkan system keamanan yang mereka miliki agar data atau informasi yang dimiliki terhindar dari penyalahgunaan oleh orang yang tidak berhak. Dari segi aspek teknologi cara yang ditempuh adalah seperti pemasangan system antivirus yang up-to-date, firewall yang tangguh, penggunaan password dan lain-lain. Hal ini sebenarnya tidak cukup karena perusahaan perlu juga memperhatikan aspek manajemen perusahaan secara keseluruhan. Penelitian ini dilakukan di PT. Vayatour Pusat yang merupakan sebagai salah satu perusahaan jasa di bidang biro perjalanan wisata yang berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang dimulai dari cara kinerja karyawan terhadap keamanan system. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengambilan sample yaitu metode *probability sampling*, sedangkan jenis *probability sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling*. Pembahasan dalam penelitian ini dibatasi hanya pada analisis mengenai keamanan system dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode CSI untuk mengetahui kinerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayan yang diberikan oleh PT. Vayatour dan metode Importance Performance Analysis digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian antara karyawan dengan perusahaan.

Kata kunci: *importance performance analysis, customer satisfaction index, keamanan system*

1 Pendahuluan

Penelitian ini akan melakukan analisis terhadap data yang besar yaitu data Abalone dengan 4.117 *instance* menggunakan algoritma Fuzzy C-Means yang telah dioptimasi dengan menggunakan seleksi atribut agar hasil *cluster* lebih optimal. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengelompokan pada dataset

Abalone menjadi tiga kelompok (muda/benih, dewasa, induk) dengan menggunakan algoritma relief dan FCM. Pengelompokan tersebut berguna untuk melindungi spesies Abalone dari kepunahan karena terus menerus dipanen tanpa ada tindakan pembibitan kembali. Data yang telah dikelompokkan dapat menjadi dasar pengetahuan untuk menentukan kebijakan guna melakukan konservasi. Kemajuan yang sangat pesat dalam penggunaan teknologi komputer belakangan ini dalam berbagai bidang seperti ilmu pengetahuan, bisnis, dan komunikasi, serta kegiatan sehari-hari lainnya memegang peranan yang penting di negara kita khususnya dalam proses pembangunan secara menyeluruh. Perkembangan perangkat keras ataupun perangkat lunak computer dengan segala kecanggihannya membawa dampak yang positif dan negatif dalam dunia bisnis informasi. Dampak positif dari adanya komputer adalah proses data dan informasi yang menjadi tulang punggung dunia bisnis dapat dilakukan dengan cepat, akurat dan tepat waktu. Sehingga menurut karyawan perusahaan komputer berfungsi sebagai perangkat elektronik yang mempermudah karyawan dalam melaksanakan pekerjaan untuk melayani pelanggan, sedangkan dampak negatifnya adalah timbul kejahatan penyelewengan dari penggunaan perangkat keras atau perangkat lunak tersebut.

Ancaman terhadap kerawanan yang terdapat dalam system keamanan akan menimbulkan dampak yang menghalangi tercapainya tujuan dari keamanan itu sendiri. Konsekuensi dari dampak yang timbulkan sendiri dapat digolongkan menjadi 3 bagian yaitu : Lost of integrity, lost of availability dan loss of confidentiality.

Seperti pada PT. vayatour yang telah mempunyai karyawan kurang lebih 425 orang yang tersebar diseluruh Indonesia. Ada beberapa masalah serius dihadapi oleh PT. vayatour dalam hal keamanan system di dalam jaringan internal. Strategi perencanaan manajemen keamanan system yang tidak baik pada perusahaan ini merugikan semua pihak baik itu pelanggan, produsen penyedia jasa, pemilik perusahaan penyedia jasa, karyawan, masyarakat dan akhirnya negara juga dapat dirugikan oleh tidak tersusunnya strategi perencanaan manajemen keamanan system yang diberikan oleh sebuah perusahaan.

2 Metodologi Penelitian

2.1 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data Primer diperoleh secara langsung melalui kuesioner yang diberikan kepada karyawan PT. Vayatour dan hasil wawancara dengan pihak manager IT dan HRD. Sedangkan Data Sekunder diperoleh dari perpustakaan, makalah, artikel, internet dan pihak internal perusahaan, yaitu Departemen IT dan HRD.

Data Sekunder yang didapatkan berupa Data Kuantitatif dan Data Kualitatif. Data Kuantitatif dinyatakan dengan angka, yaitu total jumlah karyawan PT. Vayatour Pusat. Data Kualitatif dinyatakan dalam angka tetapi merupakan keterangan yang berhubungan dengan materi pembahasan dalam penelitian ini, yaitu berupa gambaran umum perusahaan, catatan atau laporan perusahaan, program kerja perusahaan, informasi produk dan informasi lokasi cabang PT. Vayatour diseluruh Indonesia.

2.1.1 Metode Penarikan Sampel

Penarikan sample penelitian dilakukan dengan metode *probability sampling*, dimana memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dapat menjadi anggota sample. Sedangkan jenis *probability sampling* yang digunakan adalah *sample random sampling*, yang pengambilan sample dan anggota populasi adalah karyawan PT. Vayatour dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan karyawan) dalam anggota populasi tersebut.

2.1.2 Uji Kecukupan Data

Untuk menentukan besarnya jumlah sample yang akan digunakan dalam penelitian adalah dengan menggunakan rumus Slovin. Adapun rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana : n = Jumlah sampel yang diambil
N = Jumlah populasi
e = Batas ketelitian (margin error), ditetapkan sebesar 10%

2.1.3 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menghitung nilai kolerasi (r) antara data pada masing-masing pernyataan dengan skor total. Teknik yang dipakai untuk menguji validitas kuesioner ini digunakan rumus teknik korelasi *Pearson product moment* (Riduwan, 2004) sebagai berikut :

$$r_{hitung} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} * \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Dimana :

r_{hitung} = Koefisien Korelasi
 n = Jumlah responden
 X = Skor masing pertanyaan
 Y = Skor total

Selanjutnya dihitung dengan Uji-t dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t = Nilai t_{hitung}
 r = Koefisien korelasi hasil r_{hitung}
 n = Jumlah responden

Distribusi (Tabel t) untuk $\alpha = 0.05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2$), maka :
 Jika $t_{hitung} > t$ tabel berarti valid, sebaliknya Jika $t_{hitung} < t$ tabel berarti tidak valid

2.1.4 Uji Realibitas

Reabilitas mencakup dua hal utama yaitu : stabilitas ukuran dan konsistensi internal. Untuk melakukan pengujian digunakan rumus *Spearman Brown* (Riduwan, 2004) :

$$r_{11} = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

Dimana : r_{11} = Koefisien reliabilitas internal seluruh item
 r_b = Korelasi produk momen

Distribusi (table r) untuk $\alpha = 0.05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2$), maka :

Jika $r_{11} > r$ tabel berarti reliable
 Jika $r_{11} < r$ tabel berarti tidak reliable

2.2 Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis dibuat atas hasil tabulasi kuesioner. Analisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja diukur dengan menggunakan skala Likert 5 tingkat. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala social. Rentang skala ini dapat dilihat pada table 1.

Table 1. Nilai menurut tingkat kepentingan dan tingkat kinerja

Skor / Nilai	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
1	Sangat Tindak Penting	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Penting	Tidak Baik
3	Biasa	Biasa
4	Penting	Baik
5	Sangat Penting	Sangat Baik

Untuk mengetahui suatu atribut dikatakan penting atau tidak penting oleh responden, maka dibutuhkan suatu rentang skala (Martilla dan James dalam Astria, 2008). Adapun rumus untuk mengetahui rentang skala tingkat kepentingan adalah :

$$\text{Range Skala} = \frac{(X_{ib} - X_{ik})}{n}$$

Dimana :

- X_{ib} = Skor terbesar yang mungkin diperoleh dengan asumsi bahwa semua responden memberikan jawaban yang sangat penting
- X_{ik} = Skor terkecil yang mungkin diperoleh dengan asumsi bahwa semua responden memberikan jawaban tidak penting.
- n = Banyaknya skala pengukuran

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana :

X = Tingkat kinerja kualitas pelayanan keamanan system PT. Vayatour
 Y = Tingkat kepentingan karyawan

Adapun rumus untuk tingkat kesesuaian responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana :

TK_i = Tingkat kesesuaian responden
 X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan
 Y_i = Skor penilaian Kepentingan karyawan

Jika TK_i < 100 % berarti kinerja system keamanan belum memenuhi kepuasan karyawan, tetapi jika TK_i > 100 % berarti kinerja system keamanan telah memenuhi kepuasan karyawan.

Selanjutnya bobot penilaian kinerja system keamanan dan bobot penilaian kepentingan karyawan dirata-rata dan diformulasikan ke dalam diagram kartesius. Masing-masing diposisikan dalam sebuah bagan, dimana skor rata-rata penilaian terhadap tingkat kinerja (X) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X. Sementara atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap atribut (Y).

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

Dimana :

X = Skor rata-rata tingkat kinerja
 Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan
 n = Jumlah responden

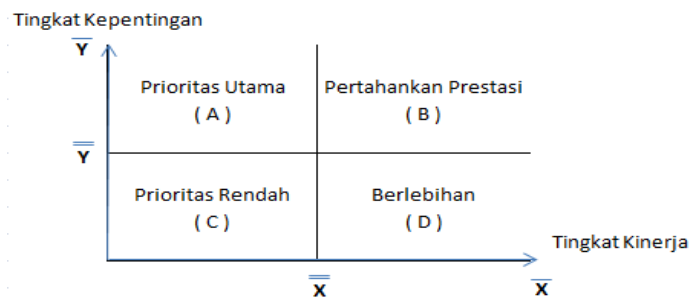
Atribut-atribut tersebut diletakkan pada suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y) titik-titik tersebut diperoleh dari rumus :

$$\overline{\overline{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n \overline{X}}{k} \quad \overline{\overline{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n \overline{Y}}{k}$$

Dimana :

- X = Skor rata-rata dari rata skor tingkat kinerja seluruh atribut
- Y = Skor rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut
- k = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi 4 (empat) bagian ke dalam diagram kartesius sebagai berikut :



Gambar 1. Diagram Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja (Rangkuti, 2003)

Keterangan :

- \overline{X} = Rata-rata bobot penilaian responden terhadap tingkat kinerja atribut produk
- \overline{Y} = Rata-rata robot penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atribut produk
- \overline{X} = Rata-rata dari rata-rata bobot penilaian responden terhadap kinerja atribut produk
- $\overline{\overline{Y}}$ = Rata-rata dari rata-rata bobot penilaian responden terhadap kepentingan atribut produk
- A = Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan karyawan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat

penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan karyawan sehingga mengecewakan / tidak puas

- B = Menunjukkan kinerja dari sistem keamanan yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, maka wajib dipertahankan. Faktor atau atribut ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C = Menunjukkan beberapa faktor atau atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi karyawan, pelaksanaannya system keamanan oleh perusahaan dilakukan biasa-biasa saja, dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D = Menunjukkan faktor atau atribut yang mempengaruhi karyawan kurang penting, akan tetapi dalam pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

2.3 Customer Satisfaction Index

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari atribut-atribut kualitas jasa yang diukur.

Metode pengukuran CSI menurut Stratford dalam Sofian (2006), meliputi tahap-tahap sebagai berikut :

1. Menghitung *weighting factors* (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat harapan menjadi angka persentase dari total nilai rata-rata tingkat harapan untuk seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total *weighting factors* (WF) 100%.
2. Menghitung *weighted score* (WS), yaitu nilai perkalian antar nilai rata-rata tingkat kinerja (kepuasan) masing-masing atribut dengan *weighting factors* (WF) masing-masing atribut.
3. Menghitung *weighted total* (WT), yaitu menjumlahkan *weighted score* (WS) dari semua atribut kualitas jasa.
4. Menghitung *satisfaction index*, yaitu *weighted total* (WT) dibagi skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimal adalah 5), kemudian dikali 100%

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari tingkat kriteria kepuasan konsumen atau pelanggan, yang dapat berikut :

Tabel 2. Kriteria kepuasan konsumen

No	Nilai IKP	Indeks Kepuasan Pelanggan
1	0,81 – 1,00	Sangat Puas
2	0.66 – 0,80	Puas
3	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4	0,35 – 0,50	Kurang Puas
5	0,00 – 0,34	Tidak Puas

3 Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji Kecukupan Data

Dengan jumlah karyawan PT. Vayatour Pusat yang diketahui sebanyak 160 orang (desember 2013) dan Batas ketelitian ditetapkan sebesar $e = 10\%$ maka dapat dihitung kecukupan datanya dengan menggunakan persamaan :

$$n = \frac{160}{1 + 160 (0.1)^2} = \frac{160}{2.6} = 61.54 \approx 62$$

3.2 Uji Validitas

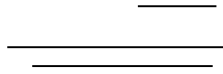
Dari tabulasi data yang didapat dari hasil hasil kuesioner maka akan dianalisis validitas tiap-tiap pertanyaan dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment*.

Untuk pertanyaan nomor 1 dari kuesioner *Tingkat Harapan* maka perhitungan Uji Validitasnya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} r_{hitung} &= \frac{62 * (29120) - (278) * (6428)}{\sqrt{62 * 1288 - (278)^2} * \sqrt{62 * 678548 - (6428)^2}} \\ &= 0,419993221 \approx 0,42000 \end{aligned}$$

Selanjutnya dihitung dengan Uji-t :

$$\begin{aligned} t_{hitung} &= \frac{0.4200 * \sqrt{62 - 2}}{\sqrt{1 - (0.4200)^2}} \\ &= 3,5848 \end{aligned}$$



Sedangkan diketahui t_{tabel} apabila tingkat signifikansi untuk $\alpha = 0,05$ dan $dk = 62 - 2 = 60$, dengan uji satu pihak, maka diperoleh $t_{\text{tabel}} = 1,6713,5848 > 1,671 \rightarrow t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka data valid

3.3 Uji Reliabilitas

Untuk nilai r_b (korelasi produk momen) cara dan hasil perhitungannya sama dengan mencari t_{hitung} pada pengujian validitas, maka perhitungan uji realibilitas kuesioner *Tingkat Harapan* adalah :

$$\begin{aligned} r_{11} &= \frac{2 * 0,4200}{1 + 0,4200} \\ &= 0,5915 \end{aligned}$$

Sedangkan diketahui r_{table} apabila tingkat signifikansi untuk $\alpha = 0,05$ dan $n = 62$, maka diperoleh $r_{\text{table}} = 0,2540,5915 > 0,254 \rightarrow r_{11 \text{ hitung}} > r_{\text{table}}$, maka data reliable.

3.4 Hasil Analisis Importance – Performance

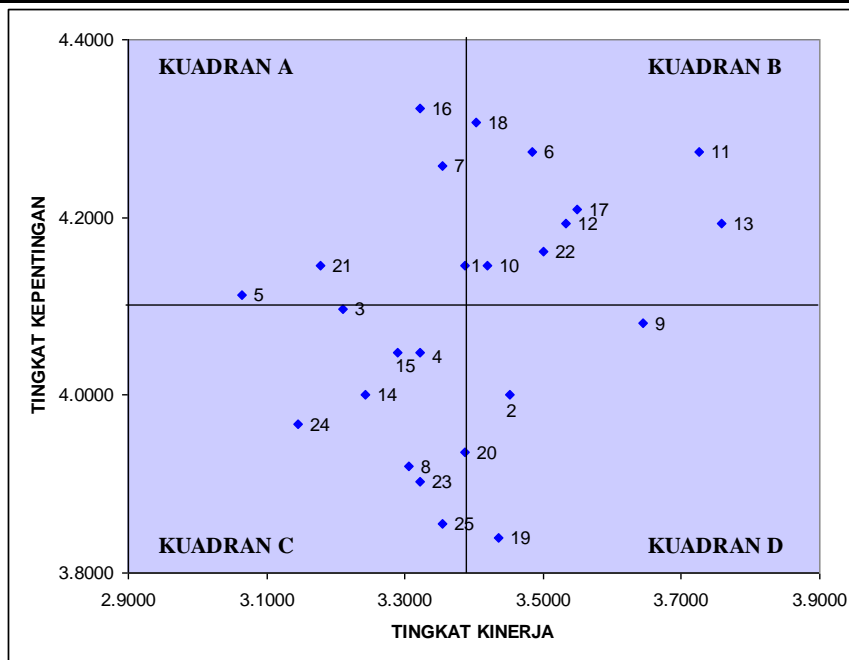
Pengukuran tingkat kepentingan diperlukan untuk mengetahui atribut-atribut yang dianggap penting dalam mempengaruhi kepuasan karyawan. Berdasarkan tingkat kepentingan, PT. Vayatour dapat mengetahui atribut-atribut kualitas jasa yang mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan. PT. Vayatour juga dapat mengetahui langkah apa yang dapat diambil dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan kualitas jasa keamanan system yang diberikan.

Tabel 3. Nilai rata-rata penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada atribut kualitas jasa pada PT. Vayatour.

No.	ATRIBUT - ATRIBUT KUALITAS JASA	Rata-rata Tingkat Kinerja (X)	Rata-rata Tingkat Kepentingan (Y)
1.	Hilangkan virus pada komputer yang membuat pekerjaan terganggu.	3.3871	4.1452
2.	Mengatasi hilangnya aset fisik kantor akibat lemahnya keamanan fisik di area kerja.	3.4516	4.0000
3.	Penanganan bila terjadi putusnya aliran listrik menyebabkan data yang diolah rusak / hilang.	3.2097	4.0968
4.	Penanganan bila terjadi kerusakan atau error yang disebabkan masalah pada hardware atau software	3.3226	4.0484
5.	Kegiatan operasional tidak terganggu bila personel selalu ada di tempatnya.	3.0645	4.1129
6.	Kecepatan dalam mengakses informasi / data pada jaringan	3.4839	4.2742
7.	Kecepatan atau respon komputer dalam mengakses informasi / data	3.3548	4.2581
8.	Prosedur pelayanan yang tidak sulit	3.3065	3.9194
9.	Fasilitas yang diperoleh (komputer, telephone, printer)	3.6452	4.0806
10.	Ketepatan dalam memberikan pelayanan yang diminta	3.4194	4.1452
11.	Keandalan program antivirus yang disediakan perusahaan dalam mengatasi virus,spam,spyware,dll.	3.7258	4.2742

12.	Kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam meningkatkan pelayanan pada system keamanan	3.5323	4.1935
13.	Kecepatan perusahaan dalam mengatasi virus akhir-akhir ini	3.7581	4.1935
14.	Kesiapan perusahaan dalam membantu karyawan	3.2419	4.0000
15.	Kecepatan perusahaan dalam mengatasi keluhan karyawan	3.2903	4.0484
16.	Kecepatan perusahaan bila jaringan mati atau server down	3.3226	4.3226
17.	Pemberian password yang berbeda kepada karyawan untuk setiap program	3.5484	4.2097
18.	Keterampilan dan keahlian IT dalam mengatasi keluhan	3.4032	4.3065
19.	Jaminan keamanan data dan informasi yang diberikan kepada karyawan	3.4355	3.8387
20.	Teknologi informasi dapat diakses 24 jam	3.3871	3.9355
21.	Pemberian pelatihan setiap ada program baru untuk mengoptimalkan pekerjaan	3.1774	4.1452
22.	Mengurangi atau mencegah masuknya email spam ke dalam email karyawan	3.5000	4.1613
23.	Perusahaan sangat memperhatikan karyawannya di bidang system keamanan	3.3226	3.9032
24.	Kepekaan perusahaan terhadap keluhan karyawannya.	3.1452	3.9677
25.	Kepekaan perusahaan jika terjadi kehilangan data dan informasi akibat kerusakan atau pencurian	3.3548	3.8548

Rata - rata	3.3916	4.0974
-------------	--------	--------



Gambar 2. Diagram Kartesius Atribut – Atribut Kualitas Pelayanan pada PT. Vayatour

3.5 Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Berdasarkan pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan CSI untuk atribut kualitas pelayanan pada PT. Vayatour adalah sebesar 67,84 persen.

Tabel 4. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

No. Atribut	Rata-rata Tingkat Harapan (Y)	Importance Weighting Factor (persen)	Rata-rata Tingkat Kinerja (X)	Weighted Score (WS)
1.	4.484	4.325	3.387	0.146
2.	4.048	3.905	3.452	0.135

3.	4.210	4.060	3.210	0.130
4.	4.065	3.920	3.323	0.130
5.	4.194	4.045	3.065	0.124
6.	4.452	4.294	3.484	0.150
7.	4.274	4.123	3.355	0.138
8.	3.935	3.796	3.306	0.126
9.	4.000	3.858	3.645	0.141
10.	4.161	4.014	3.419	0.137
11.	4.113	3.967	3.726	0.148
12.	4.081	3.936	3.532	0.139
13.	4.161	4.014	3.758	0.151
14.	4.065	3.920	3.242	0.127
15.	4.032	3.889	3.290	0.128
16.	4.339	4.185	3.323	0.139
17.	4.306	4.154	3.548	0.147
18.	4.306	4.154	3.403	0.141
19.	3.952	3.811	3.435	0.131
20.	4.113	3.967	3.387	0.134
21.	4.210	4.060	3.177	0.129
22.	4.371	4.216	3.500	0.148
23.	3.887	3.749	3.323	0.125

24.	3.903	3.765	3.145	0.118
25.	4.016	3.874	3.355	0.130
Total	103.6774	100.00	3.3916	
<i>Weighted Total</i>				3.392
<i>Satisfaction Index</i>				67.84%

4 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil dan pembahasan mengenai analisis keamanan system dan kualitas pelayanan pada PT. Vayatour dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) yaitu sebesar 67,84%.

Hal ini berarti tingkat kepuasan total terletak di antara selang 66 % - 80 % yang berarti karyawan PT. Vayatour puas terhadap kinerja atribut kualitas pelayanan pada PT. Vayatour. Akan tetapi nilai kepuasan karyawan ini dapat menurun dan masuk ke dalam kategori tidak puas (di bawah 66%) apabila PT. Vayatour tidak meningkatkan kualitas pelayanan keamanan system. Oleh karena itu diharapkan pada tahun-tahun mendatang PT. Vayatour dapat terus berkomitmen untuk dapat meningkatkan kepuasan karyawan dalam kualitas pelayanan keamanan system.

Hal-hal yang dapat disarankan dan menjadi *input* bagi perusahaan atas hasil dan pembahasan dalam penelitian ini adalah :

1. Atribut-atribut lain yang telah menunjukkan kinerja yang baik, hendaknya dipertahankan sehingga karyawan merasa puas atas kinerja perusahaan dalam system keamanan. Hal ini penting untuk merubah reputasi perusahaan dimata pelanggan.
2. Pengukuran kepuasan karyawan hendaknya dilakukan secara berkala, mengingat survey kepuasan karyawan ini sangat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan PT. Vayatour Pusat.

5 Referensi

- [1] Arthanta, D. 2006. “Usulan Perencanaan Strategi Peningkatan kualitas Layanan produk Telkomflexi dengan Metode Integrasi QFD dengan Hoshin Kanri”.
- [2] Amperiyanto, T. 2007. “P3K Virus Komputer”. PT Elex Media Komputindo, Jakarta. Thesis pada Program Studi Teknik Industri. Universitas Indonesia, Depok.
- [3] Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Permata Tabungan Syariah (Studi Kasus Permata Bank Syariah Cabang Arteri Pondok Indah)”. Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- [4] Enterprise, J. 2007. “Trik Membasmi untuk Orang Biasa”. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- [5] Irawan, H. 2003. “Indonesia Customer Satisfaction – Membedah Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA”. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- [6] Nugroho, P. 2006. “Manajemen Sistem Keamanan PT. Chevron Pacific Indonesia di Kawasan Duri”. Thesis pada Program Studi Teknik Industri. Universitas Indonesia, Depok.
- [7] Rahardjo, B. 2005. “Ilmu dan Seni Keamanan Informasi”. <http://budi.insan.co.id> [6 Febuari 2008].
- [8] Sugiyono 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung : ALFABETA.
- [9] Widiyanto, A. 2007. “Meningkatkan Keamanan Komputer Anda”. Neomedia Press, Semarang.
- [10] Wirapraja, W. 2006. “Usulan Penerapan Proteksi Keamanan Sistem Informasi dalam Rangka Penerapan E-Government (studi kasus di pemerintah kota depok)”. Thesis pada Program Studi Teknik Industri. Universitas Indonesia, Depok.
- [11] Wulandari, F. 2008. “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Fasilitas Teknologi Informatika di Bina Sarana Informatika”. Thesis pada Program Studi Sistem Informasi Bisnis. Universitas Gunadarma, Depok.