



ECONOMIC DEVELOPMENT PROGRESS

EISSN :

www.journal.stie-binakarya.ac.id

Pengaruh Keandalan Pegawai Terhadap Penanganan Keluhandaan Implikasinya Pada Kualitas Pelayanan PLN Tebing Tinggi

Syafridahani Lubis¹, Rumiris Siahaan², Abednego Ketaren³

STIE Bina Karya Tebing Tinggi^{1,2,3}

E-mail: hannisyfrd@gmail.com¹, jordanambarita8@gmail.com²

abednegoketaren@gmail.com³

ABSTRACT

The background of this research is the results of observations regarding employee reliability, complaint handling and service quality at Tebing Tinggi City Branch PLN, such as the speed in responding to non-subsidized customer complaints. The aim of the study was to analyze the effect of employee reliability on complaint handling and its implications for service quality at PLN Branch, Tebing Tinggi City. This type of research is quantitative. The research population was non-subsidized PLN customers who had complaints at the Tebing Tinggi City Branch, namely 379 people. A sample of 80 people using the Slovin formula. The method uses accidental sampling. Data analysis using the SmartPLS program. The results of the study show that employee reliability directly influences complaint handling. Employee reliability influences service quality. Complaint Handling affects Service Quality Then indirectly complaint handling mediates the effect of employee reliability on service quality with p-values of 0.000

Keywords: Reliability, Employees, Handling, Complaints, Quality, Service

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini dari hasil observasi mengenai keandalan pegawai, penanganan keluhan dan kualitas pelayanan PLN Ranting Kota Tebing Tinggi seperti kecepatan dalam merespon keluhan pelanggan nonsubsidi. Tujuan riset menganalisis dampak keandalan pegawai terhadap penyelesaian keluhan dan implikasi pada kualitas pelayanan di PLN Ranting Kota Tebing Tinggi. Jenis penelitian ini kuantitatif. Populasi penelitian adalah pelanggan PLN nonsubsidi yang mempunyai keluhan pada Ranting Kota Tebing Tinggi yaitu sebanyak 379 orang. Sampel 80 orang dengan menggunakan rumus Slovin. Metode accidental sampling digunakan dalam menyebarkan kuesioner Analisis data dengan alat bantu program SmartPLS. Hasil penelitian secara langsung, keandalan pegawai berpengaruh terhadap penanganan keluhan Keandalan pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Kemudian secara tidak langsung penanganan keluhan memediasi pengaruh keandalan pegawai terhadap kualitas pelayanan dengan p-values 0,000

Kata kunci: Keandalan, Pegawai, Penanganan, Keluhan, Kualitas, Pelayanan

PENDAHULUAN

Bisnis jasa menjual aset tidak berwujud dan tidak mengakibatkan pengalihan kepemilikan. Bisnis yang ingin berkembang mendapatkan keunggulan bersaing harus mampu menawarkan produk berupa barang atau jasa berkualitas tinggi dengan harga terjangkau. Menggunakan layanan pelanggan yang baik dibandingkan pesaingnya. Untuk mencapai kepuasan pelanggan dalam industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting agar perusahaan dapat berfungsi baik. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan manajemen keunggulan dalam memenuhi permintaan konsumen (Tjiptono, 2014).

Keluhan pelanggan menjadi bahan evaluasi diri terhadap kinerja perusahaan. Dalam hal keluhan pelanggan, perusahaan mengetahui kelemahannya dan memperbaikinya (Kadari, 2018). Keluhan pelanggan memerlukan perhatian khusus dari perusahaan untuk meningkatkan produk atau layanan. Setiap perusahaan memiliki kantor pengaduan pelanggan baik langsung maupun tidak. Ketika keluhan tidak ditangani dengan baik, itu mempengaruhi perusahaan. Dengan demikian, perusahaan harus mampu mengatasi berbagai keluhan pelanggan (Puspitasari, 2019).

PT. PLN (Persero) Ranting Tebing Tinggi memberikan pelayanan pelanggan meliputi pemasangan listrik baru, perubahan daya listrik, pergantian nama pelanggan, dan gangguan listrik. Pelanggan mempunyai hak untuk menyampaikan keluhan melalui call center, nomor telepon, dan berkunjung ke kantor PT. PLN (Persero). PLN juga digunakan untuk penerimaan (meja depan), manajemen pelanggan, laporan bank, rekening dan layanan pembayaran formal. Untuk melakukan distribusi listrik, diperlukan sambungan berupa saluran listrik. Pelayanan tersebut berupa listrik, PLN (Persero) melakukan kegiatan pembangunan di segala bidang untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya di bidang ketenagalistrikan. Menurut Wijaya (2018), bahwa “Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk dan jasa yang diukur berdasarkan persyaratan. Kualitas merupakan satu indikator penting perusahaan untuk eksis di tengah ketatnya persaingan industri. Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu pondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Keandalan merupakan kemampuan memberi pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan, (Tjiptono, 2014). Artinya para karyawan memberikan pelayanan sesuai harapan pelanggan. Atributnya ketergantungan menangani masalah pelanggan, melakukan layanan pada saat pertama, menyediakan waktu dan mempertahankan rekor bebas cacat. Wirakanda & Putri (2020)

Realita berkembang di lapangan menunjukkan PLN sebagai salah satu sektor pelayanan publik, saat ini banyak mendapat sorotan dan keluhan dari masyarakat (Khairiyah, 2018). Permasalahan sering dikeluhkan pelanggan PLN Ranting Kota Tebing Tinggi, kurang sigapnya pegawai ketika terjadi gangguan jaringan, pemadaman sering terjadi, mengakibatkan peralatan elektronik rusak, dan tagihan listrik mendadak naik. Masalah saat ini yang terjadi di lapangan selain telah dijelaskan adalah semakin banyak keluhan masyarakat tentang pelayanan kurang memadai dalam menjual listrik. Sebagai contoh berupa keterlambatan pelayanan, ketidakpastian waktu dan biaya pelayanan. Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi bagaimana kualitas pelayanan.

Urgensi penelitian ini untuk menganalisis pengaruh keandalan pegawai terhadap penanganan keluhan dan Implikasinya pada kualitas pelayanan. (Studi Kasus Pelanggan PLN Nonsubsidi di Ranting Kota Tebing Tinggi)”. Kebaharuan riset ini menggunakan variabel penghubung kualitas pelayanan terhadap kehandalan pegawai dalam mengatasi keluhan pelanggan PLN Ranting Tebing Tinggi.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan.

Desain layanan atau kualitas layanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dan memberikan hasil untuk menyeimbangkan harapan konsumen. Tjiptono (2014) Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan harapannya. Tjiptono & Chandra (2016), meningkatkan kualitas pelayanan tidak semudah melipat telapak tangan atau menyalakan saklar lampu. Banyak faktor yang harus dipertimbangkan dengan cermat. Meningkatkan kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap keseluruhan budaya organisasi. Anda harus fokus pada faktor-faktor berikut: Mengidentifikasi faktor-faktor penentu kualitas layanan. Mengelola ekspektasi pelanggan. Manajemen bukti kualitas layanan. Mendidik pelanggan tentang layanan. mempromosikan budaya mutu. Buat kualitas otomatis. layanan pelacakan. Pengembangan sistem informasi kualitas layanan.

Indikator Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) menurut Tjiptono (2014) adalah : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik.

Keandalan (Reliability).

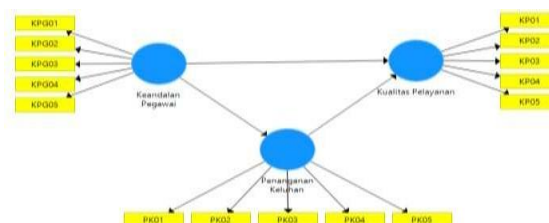
Rosalia & Purnawati (2018) menyatakan keandalan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya tercermin dari ketepatan waktu, dan akurasi tinggi. Kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai mampu meningkatkan kepercayaan konsumen pada perusahaan dan mendorong untuk loyal terhadap produk maupun jasa yang mereka terima.

Indikator keandalan menurut Tjiptono (2014) adalah: Menepati janji sesuai waktu yang telah ditentukan. Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah. Jasa disampaikan tepat waktu. Akurasi pencatatan dan bebas kesalahan.

Penanganan Keluhan

Menurut Tjiptono (2014), keluhan diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Organisasi dapat mengumpulkan keluhan pelanggan dalam beberapa cara. Ini termasuk umpan balik, formulir keluhan pelanggan, hotline khusus, situs web, kartu *feed back*, dan survei kepuasan konsumen. Situasi ini dikenal sebagai "paradoks pemulihan".

Berdasarkan riset psikologis pelanggan, keluhan dibagi menjadi dua jenis Tjiptono (2019): Keluhan Instrumental. Merupakan bentuk pengaduan ditujukan untuk mengubah suatu situasi atau keadaan yang tidak diinginkan. Keluhan non-instrumen. Itu adalah keluhan tanpa harapan konkret tentang situasi yang tidak diinginkan akan berubah. Indikator penanganan pengaduan menggunakan empat aspek penting yang diungkapkan oleh Tjiptono (2014), yaitu: Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan kepada pelanggan. Tunjukkan empati untuk pelanggan yang marah. Kecepatan dalam menangani keluhan. Keadilan memecahkan masalah atau keluhan. Konsumen mudah menghubungi perusahaan.



Gambar 1 Kerangka Berpikir.

METODE PENELITIAN

Menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode riset ini diinterpretasikan berdasarkan filosofipositivisme. Digunakan untuk melihat populasi dan sampel tertentu. Instrumen riset dengan kuesioner digunakan untuk mengambil data. Analisis data kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang dikemukakan. (Sugiyono, 2017) Populasi adalah pelanggan PLN nonsubsidi yang mempunyai keluhan pada sebanyak 379 orang bulan Mei hingga Juli tahun 2022. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2} \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

n = Besar sampel

N = Jumlah

populasi e =

Konstanta

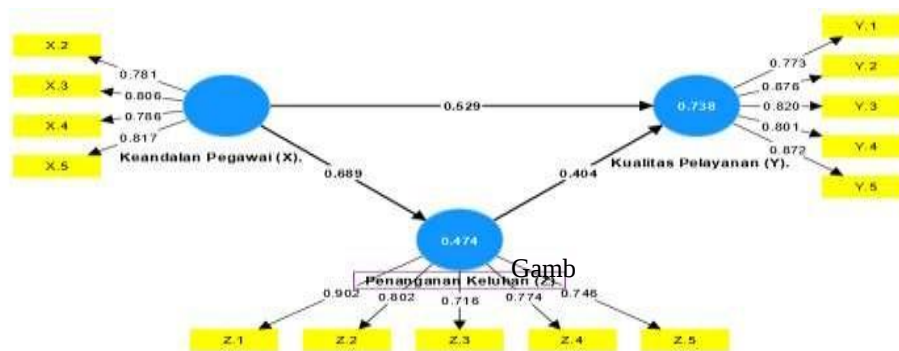
$$n = \frac{379}{1 + 379 (0,1)^2} \dots \dots \dots (2)$$

n = 79,12 dibulatkan 80 responden.

Teknik sampling dipakai *Accidental*. Analisis data menggunakan metode SEM analysis. Software *smart PLS 3.0 (Partial Least Square – Structural Equation Modeling)*. Analisis data dimulai dari analisis statistic deskriptif dan selanjutnya dengan *partial least square* (Ghozali, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Outer Model.



Gambar 2 Outer Model.

Nilai *loading factor* semua konstruk berada di atas 0,7 sehingga dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya. *Convergent Validity*.

Tabel 1. Uji Validitas Instrumen

	LoadingFactor		
X.2	0,781		
X.3	0,806		
X.4	0,786		
X.5	0,817		
Z.1		0,902	
Z.2		0,802	
Z.3		0,716	
Z.4		0,774	
Z.5		0,746	

Y.1			0,773
Y.2			0,876
Y.3			0,820
Y.4			0,801
Y.5			0,872

Seluruh nilai *loading factor* telah melewati 0,7 ditarik kesimpulan bahwa tiap indikator penelitian valid. Oleh karena itu, semua indikator dapat digunakan mengukur variabel penelitian.

a. Discriminant Validity

Tabel 2. Validitas Instrumen Menggunakan Cross Loading

Item	Keandalan Pegawai (X)	Penanganan Keluhan (Z)	Kualitas Pelayanan (Y)
X.2	0,781	0,591	0,665
X.3	0,806	0,511	0,577
X.4	0,786	0,517	0,624
X.5	0,817	0,570	0,698
Z.1	0,676	0,902	0,700
Z.2	0,704	0,802	0,652
Z.3	0,693	0,716	0,592
Z.4	0,586	0,774	0,500
Z.5	0,686	0,746	0,566
Y.1	0,681	0,567	0,773
Y.2	0,447	0,673	0,876
Y.3	0,592	0,622	0,820
Y.4	0,461	0,711	0,801
Y.5	0,501	0,612	0,872

Nilai *cross loading* tiap indikator memiliki korelasi lebih pada variabelnya. Kesimpulan : seluruh indikator valid.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 3 Perhitungan AVE, Cronbach Alpha, dan Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kualitas Pelayanan (Y)	0,886	0,887	0,917	0,688
Penanganan Keluhan (Z)	0,848	0,860	0,892	0,625

Keandalan Pegawai (X)	0,810	0,812	0,875	0,636
-----------------------	-------	-------	-------	-------

Nilai *Cronbach Alpha* dari variabel Kualitas Pelayanan (Y) = 0,886, Penanganan Keluhan (Z) = 0,848, Keandalan Pegawai = 0,810 Seluruh indikator reliabel dalam mengukur variabel latennya.

1.1. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

a. Persamaan Regresi Linier

$$\text{Persamaan I : } Z = \beta_1 X. \Rightarrow Z = 0,689X \dots \dots \dots (4)$$

Nilai koefisien regresi keandalan pegawai (β_1) 0,689. Artinya peranan keandalan pegawai terhadap penanganan keluhan. meningkat 1 satuan nilai, maka diprediksi variabel Z naik sebesar 0,689. Atau saat variabel keandalan pegawai naik 100%, maka akan meningkatkan penanganan keluhan 68,9%.

$$\text{Persamaan II : } Y = \beta_2 X + \beta_3 Z. \Rightarrow Y = 0,529X + 0,404Z \dots \dots \dots (5)$$

Koefisien regresi variabel keandalan pegawai (β_2) sebesar 0,529. Menunjukkan besarnya peranan keandalan pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan dengan asumsi penanganan keluhan konstan. Artinya bila variabel keandalan pegawai naik 1 satuan nilai, maka diprediksi kualitas pelayanan meningkat 0,529 dengan asumsi penanganan keluhan konstan. Atau saat variabel keandalan pegawai dinaikkan 100% maka akan meningkatkan variabel kualitas pelayanan 52,9%.

Nilai koefisien regresi variabel penanganan keluhan (β_3) sebesar 0,404. Menunjukkan besarnya peranan penanganan keluhan pada kualitas pelayanan dengan asumsi variabel keandalan pegawai konstan. Artinya bila penanganan keluhan meningkat 1 satuan nilai, maka diprediksi variabel kualitas pelayanan naik 0,404. Asumsi variabel keandalan pegawai konstan. Saat variabel penanganan keluhan dinaikkan 100% akan meningkatkan kualitas pelayanan 40,4%.

R-square

Tabel 4 Nilai Korelasi (r^2)

Variabel	r^2
Penanganan Keluhan (Z)	0,468
Kualitas Pelayanan (Y)	0,731

Perhitungan menggunakan *bootstapping*, R^2 variabel penanganan keluhan (Z) = 0,468 Artinya penanganan keluhan (Z) dipengaruhi keandalan pegawai (X) = 46,8. Kontribusi dan keandalan pegawai (X) sebesar 46,8%. Sisanya 53,2% merupakan kontribusi variabel lain.

R^2 variabel kualitas pelayanan (Y) = 0,731. Artinya kualitas pelayanan (Y) dipengaruhi keandalan pegawai (X) senilai 73,1%. Kontribusi keandalan pegawai (X) dan penanganan keluhan (Z) = 73,1%. Sisanya 26,9% merupakan kontribusi variabel lain.

b. Goodness of Fit Model

Digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel eksogen terhadap endogen. Nilai GoF analisa PLS menggunakan *Q-square predicti verelevance*:

$$Q^2 = 1 - (1 - r^2) (1 - r^2) \dots \dots \dots (6)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,468)(1 - 0,731) \dots \dots \dots (7)$$

$$Q^2 = 0,856 \dots \dots \dots (8)$$

Q-square predicti verelevance (Q^2) = 0,856 atau 85,6%. Hal ini menunjukkan keragaman variabel kualitas pelayanan (Y) mampu dijelaskan model 85,6%. Artinya

kontribusi keandalan pegawai (X), dan penanganan keluhan (Z) pada kualitas pelayanan (Y) 85,6%. Sisanya 14,4% merupakan kontribusi variabel lain.

Pengujian Hipotesis

Tabel 5 Path Coefficients

	Original Sample(O)	Sample Mean(M)	Standard Deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P Values
X ->Z	0,689	0,695	0,059	11,738	0,000
X -> Y	0,529	0,528	0,088	6,006	0,000
Z -> Y	0,404	0,407	0,084	4,806	0,000

a. Keandalan Pegawai berpengaruh terhadap Penanganan Keluhan.

T-statistik keandalan pegawai (X) terhadap penanganan keluhan (Z)= 11,738 dengan sig. 0,000. Hasil pengujian menunjukkan t-statistik $\geq 1,96$ dan nilai sig. $\leq$ level of significance ($\alpha=5\%$). Hipotesis 1 diterima.

b. Keandalan Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

Nilai t-statistik keandalan pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) = 6,006 dengan sig. sebesar 0,000. Hasil pengujian menunjukkan t-statistik $\geq 1,96$ dan nilai sig. $\leq$ level of significance ($\alpha=5\%$). Hipotesis2 diterima.

c. Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

Nilai t-statistik penanganan keluhan (Z) terhadap kualitas pelayanan (Y) = 4,806 dengan sig. 0,000. Hasil pengujian menunjukkan t-statistik $\geq 1,96$ dan nilai sig. $\leq$ level of significance ($\alpha=5\%$). Hipotesis 3 diterima.

Tabel 6 Indirect Effect

	Original Sample(O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Tstatistics (O/STDEV)	P Values
X ->Z -> Y	0,278	0,283	0,065	4,310	0,000

d. Keandalan Pegawai berpengaruh pada Kualitas Pelayanan melalui Penanganan Keluhan sebagai variabel mediasi

T-statistik keandalan pegawai (X1) pada kualitas pelayanan (Y) melalui penanganan keluhan (Z) sebesar 4,310 dengan sig. 0,000. Hasil pengujian t-statistik $\geq 1,96$ dan nilai sig. $\leq$ level of significance ($\alpha=5\%$). Hipotesis 6 diterima.

KESIMPULAN

Riset menghasilkan simpulan, sebagai berikut: Keandalan pegawai berpengaruh terhadap penanganan keluhan pada Pelanggan PLN nonsubsidi ranting kota Tebing Tinggi. Keandalan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada pelanggan PLN nonsubsidi ranting kota Tebing Tinggi. Penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada pelanggan PLN nonsubsidi ranting kota Tebing Tinggi.

.Keandalan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui penanganan keluhan sebagai variabel mediasi pada PLN nonsubsidi ranting kota Tebing Tinggi.

REFERENSI

- Assauri, S. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- , & Latan, H. (2012). *Partial Least Square Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 2.0 untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit UNDIP.
- , (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106– 121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen AMOS LISREL PLS*. Luxima Metro Media, Jakarta.
- Hussein, A. S. (2015). *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan SmartPLS 3.0*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Kadari. (2018). *Pengaruh Efektivitas Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan di Swalayan Mirota Kampus Yogyakarta*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "YKP" Yogyakarta.
- Karin, D. K. (2012). *Pengaruh Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang.
- Khairiyah, M. (2018). *Pengaruh Keandalan Pegawai dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan PLN Nonsubsidi di Indrapura Kecamatan Air Putih Kabupaten Batu Bara)*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bina Karya Tebing Tinggi.
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid I* (B. Sabran MM (ed.); Edisi 13). Indeks, Jakarta.
- Purba, T. R. (2019). *Peran Keandalan, Ketanggapan dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. FIF Group Cabang Marelan Kabupaten Deli Serdang*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharmawangsa Medan.
- Puspitasari, H. (2019). *Pelayanan Distribusi Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Surakarta (Studi Tentang Daya Tanggap dan Keandalan Petugas Terhadap Keluhan Pelayanan Distribusi Air Bersih)*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Rosalia, K., & Purnawati, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(5), 242718.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Cet.21 ed.). Alfabeta, Bandung.
- Suparyanto, & Rosad. (2015). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Salemba, Jakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Edisi I). Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

- . (2019). *Pemasaran Jasa* (Edisi II). CV Andi Offset, Yogyakarta.
- ., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 4). ANDI, Yogyakarta.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. PT. Indeks, Jakarta.
- Wirakanda, G. G., & Putri, I. S. (2020). *Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000)*. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 10(2),1–11.
<https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/promark/article/view/1020/698>