



Artikel Penelitian

Received 22
December, 2023
Revised 29 January,
2024
Accepted 18 February,
2024

Kata Kunci:
PIECES, Efektifitas
Sistem Informasi

Keywords:
*PIECES, Information
Systems Effectiveness*

INDEXED IN

SINTA - Science and
Technology Index
Crossref
Google Scholar
Garba Rujukan Digital: Garuda

**CORRESPONDING
AUTHOR**

Jasael Simanullang
Institut Bisnis Informasi
Teknologi dan Bisnis

EMAIL

jasael simanullang@gmail.com

OPEN ACCESS

E ISSN 2623-2022

Sistem Informasi Akademik Politeknik Unggulan Cipta Mandiri Medan

*Cipta Mandiri Medan Superior Polytechnic Academic
Information System*

Jasael Simanullang^{1*}, Ericky Benna Perolihin Manurung², Victor Saputra Ginting³, Rafika
Sari Br Sembiring⁴, Thamrin⁵

¹⁻⁵ Institut Bisnis Informasi Teknologi dan Bisnis

Abstrak: Penerapan system informasi sangatlah penting dalam menunjang kinerja suatu lembaga Pendidikan tinggi yang bergerak dibidang IT seperti Politeknik Unggulan Cipta Mandiri Medan yang menghadapi persaingan yang ketat dengan para kompetitornya dalam Upaya menarik minat Masyarakat dengan cara memberikan kemudahan dalam berbaagi proses akademik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analisis dengan data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada responden sejumlah 307 orang yang diklasifikasikan menjadi 3 cluster yaitu staf, dosen dan mahasiswa sebagai pengguna system yang ditentukan dengan kombinasi stratified dan sluster sampling. Teknik analisis dilakukan dengan mengolah persepsi atas variable PIECES (Performance, Informance, Economy, Control, Efficiency, Service) yang menjadi kerangka pemikiran dalam penelitian dalam kuesioner. Hasil dari penelitian ini adalah aspek Performance : masih sering ditemukan masalah seperti lambatnya respon dari system dalam melayani melayani permintaan, prosedur yang berbelit-belit serta ketidakjelasan prosedur karena menurut responden untuk pekerjaan yang sama prosedur yang harus dilakukan bisa berbeda. Aspek Information : informasi yang diberikan oleh sistem masih dirasa kurang baik karena karena sering terjadi informasi yang berbeda-beda atau tidak ada keseragaman informasi untuk satu hal. Aspek economy : system yang dioperasikan masih banyak memerlukan sumber daya terutama waktu. Aspek control : Batasan akses yang diberikan belum benar-benar sesuai. Aspek efficiency : belum ada orang yang khusus menangani dan mencari juga membutuhkan jika terjadi kesalahan pada system berjalan, juga untuk membetulkan kesalahan sangat mmebutuhkan waktu. Aspek service : system berjala kurang dapat dipercaya untuk Tingkat reliabilitasnya karena responden sering menemui masalah dengan ketidak konsistenan baik dari informasi yang diberikan maupun dari prosedur yang berlaku.

Abstract: The implementation of an information system is very important in supporting the performance of a higher education institution operating in the IT sector, such as the Superior Polytechnic Cipta Mandiri Medan, which faces intense competition with its competitors in an effort to attract public interest by providing convenience in various academic processes. This research uses a descriptive analysis research method with primary data obtained using a questionnaire distributed to 307 respondents who were classified into 3 clusters, namely staff, lecturers and students as system users determined by a combination of stratified and cluster sampling. The analysis technique was carried out by processing perceptions of the PIECES variables (Performance, Informance, Economy, Control, Efficiency, Service) which became the framework for thinking in the research in the questionnaire. The results of this research are the Performance aspect: problems are often found such as slow response from the system in serving requests, complicated procedures and unclear procedures because according to respondents for the same work the procedures that must be carried out can be different. Information aspect: the information provided by the system is still considered to be not good because there is often different information or there is no uniformity of information for one thing. Economic aspect: the system being operated still requires a lot of resources, especially time. Control aspect: The access restrictions provided are not truly appropriate. Efficiency aspect: there is no one who specifically handles and looks for and corrects errors in the running system, and correcting errors takes a lot of time. Service aspect: the network system cannot be trusted for its level of reliability because respondents often encounter problems with inconsistencies in both the information provided and the procedures in place.

Jurnal Kolaboratif Sains (JKS)

Doi: 10.56338/jks.v2i1.635

Pages: 851-856

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi pada era globalisasi ini semakin pesat. Hal itu mendorong manusia untuk dapat bekerja lebih cepat, lebih akura dan lebih tepat. Teknologi membuat manusia sangat mementingkan informasi. Untuk itu banyak Perusahaan yang telah menempatkan suatu unit kerja yang focus pekerjaannya adalah mencari, mengolah menyajikan menyimpan, mencari Kembali serta memelihara informasi.. terlebih pada dunia Pendidikan yang mengalami persaingan ketat. Penggunaan teknologi sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja organisasi melakukan segala pekerjaan dalam melayani pelanggan. Tidak dipungkiri bahwa factor pelayanan sangat menentukan bagi organisasi pada sektor jasa seperti sekolah-sekolah. Pelayanan tersebut salah satunya ditentukan oleh penggunaan teknologi, yang akan memberikan kemudahan, kecepatan serta keakuratan dalam penyimpanan, pengolahan dan pencarian Kembali data yang diperlukan.

Persaingan dalam dunia Pendidikan sangatlah ketat, menuntut masing-masing sekolah untuk dapat dapat memberikan pelayanan yang sangat maksimal, kalau tidak ingin pangsa pasarnya direbut oleh para kompetitor. Berbagai kemudahan diberikan agar dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggan. Untuk itulah sekolah-sekolah tersebut membangun sebuah system informasi. Dengan penerapan system informasi yang baik pengguna system akan merasa terbantu dan sangat mendukung para pengguna system untuk dapat bekerja dengan efektif dan efisien. Kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh system informasi tersebut menunjukkan indicator bahwa system informasi tersebut berjalan dengan baik, dan akan dijadikan titik tolak untuk perkembangan suatu organisasi seperti system akademik di suatu kampus.

Demikian pentingnya keberadaan suatu system informasi dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi, maka telah banyak sekali organisasi-organisasi yang menerapkannya, begitupun dengan Politeknik Unggulan Cipta Mandiri Medan. Sistem Informasi Akademik pada Polteknik Unggulan Cipta Mandiri Medan telah ada sejak tahun 2021. Seiring perkembangan kampus maka beban kerja system akademik pun semakin bertambah, oleh karenanya secara umum kinerjanya menurun. Sering terjadi kendala-kendala seperti permasalahan dalam hal pengisian KRS, keterlambatan dalam pemberian nilai mahasiswa, banyaknya keluhan dari para pengguna system, personel yang terbatas dan lain-lain. Hal tersebut terjadi karena penerapan system informasi akademik belum dapat memenuhi kebutuhan para pemakai system.

Selain dari penerapan system informasi, yang tidak kalah penting bagi kelangsungan dan perkembangan suatu organisasi adalah para pemakai system informasi itu sendiri yaitu para pegawai/user. System informasi hanya alat bantu sedangkan yang memberikan pelayanan langsung terhadap pelanggan adalah para pemakai system atau pegawai organisasi tersebut. Peran pemakai system yang pada akhir akan menentukan apakah organisasi tersebut dapat bersaing dengan para kompetitor lainnya.

Untuk menilai apakah system informasi yang diterapkan sudah berjalan sesuai dengan yang direncanakan, dibutuhkan suatu pengukuran. Beberapa yang dapat mewakili untuk dapat menilai suatu system informasi diantara adalah : 1) Performa, 2) Informasi, 3) Ekonomi, 4) Keamanan, 5) Efisiensi, dan 6) Pelayanan

Dari indicator diatas maka dalam penulisan penelitian ini digunakan metode PIECES (Performance, Information, Economy, Control, Eficiency, Services) untuk dapat menjawab permasalahan. Semua fakta yang ditemukan dalam pengukuran tersebut akan dijadikan acuan untuk meningkatkan, memperbaiki ataupun merancang system lebih baik lagi.

METODE

Analisa Kebutuhan

Menganalisis suatu system untuk titik kelemahannya merupakan suatu rangkaian kegiatan yang diperlukan untuk rangkaian kegiatan yang diperlukan untuk perbaikan sebuah system. Sistem informasi

akademik akan menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh staf, dosen dan mahasiswa (civitas akademika) sebagai pengguna system. Kebutuhan system informasi merupakan kemampuan, syarat atau kriteria yang harus dipenuhi oleh sebuah system agar apa yang menjadi keinginan para pengguna system dapat terpenuhi.

Perancangan Penelitian

Berdasarkan kerangka penelitian yang sudah dijelaskan bahwa yang menjadi obyek penelitian adalah system informasi akademik pada Politeknik Unggulan Cipta Mandiri Medan yang dipilih berdasarkan pertimbangan karena belum pernah ada penelitian yang dilakukan untuk menganalisis system tersebut. Jenis penelitian ini adalah analisis deskriptif, yang menekankan pada pembahasan data dan subyek penelitian dengan menyajikan data secara sistemik dan tidak menyimpulkan hasil penelitian. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan dari sumber pertama. Data tersebut diperoleh secara langsung dari responden menjadi obyek penelitian dengan cara menyebar kuesioner. Kuesioner ini bersifat tertutup yaitu sudah diberikan alternatif jawaban, yang diisi oleh staf, dosen dan mahasiswa sebagai responden.

Variable penelitian merupakan titik focus penelitian, dalam penelitian ini yang dijadikan variable penelitiannya adalah performance, information, economic, control, dan efficiency dan service. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

HASIL

Hasil analisis model struktural menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan ($CR=2,035$, $SE=0,037$, $P=0,042$). Dengan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Politeknik Unggulan Cipta Mandiri Medan dalam penelitian ini didukung oleh keberadaan kualitas sistem, dalam hal ini adalah sistem administrasi akademik online. Dalam konteks objek studi hubungan positif dan signifikan memberikan pemahaman bahwa sistem administrasi akademik yang dilengkapi dengan sistem Online memberikan berbagai kemudahan bagi siswa.

Hasil analisis model struktural menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan ($CR=14,267$, $SE=0,055$, $P = 0,000$). Artinya bahwa didukung pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,01$. Dengan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Politeknik Unggulan Cipta Mandiri Medan dalam penelitian ini didukung oleh keberadaan ketersediaan informasi yang berkualitas yang disediakan oleh lembaga. Ketersediaan informasi terkait merupakan bentuk komunikasi searah dari lembaga kepada mahasiswa dengan tujuan memberikan informasi yang diperlukan mahasiswa. Berbagai informasi yang disediakan dianggap memiliki kualitas, atau dengan kata lain bahwa informasi yang disediakan benar-benar dibutuhkan oleh mahasiswa. Dalam konteks objek studi hubungan positif dan signifikan memberikan pemahaman bahwa sistem administrasi akademik yang dilengkapi dengan penyediaan informasi memberikan berbagai kemudahan bagi siswa untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam rangka melakukan studi. Dengan adanya informasi yang berkualitas atau yang dibutuhkan tersebut, mahasiswa merasakan puas dengan informasi yang disediakan oleh lembaga.

Hasil analisis model struktural menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan ($CR=5,651$, $SE=0,055$, $P = 0,000$). didukung pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,01$. Dengan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Politeknik Unggulan Cipta Mandiri Medan dalam penelitian ini didukung oleh keberadaan kualitas pelayanan yang disediakan oleh lembaga. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah berbagai bentuk layanan yang diperlukan mahasiswa untuk mengikuti studi di Politeknik Unggulan Cipta Mandiri Medan secara

maksimal. Adanya pelayanan yang baik, menjadikan mahasiswa dapat memenuhi kebutuhan studinya, sehingga dengan pelayanan yang ada kegiatan studi menjadi lancar.

Hasil analisis model struktural menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan dengan manfaat dalam pembelajaran ($CR=5,701$, $SE=0,061$, $P = 0,000$). Artinya bahwa pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,01$. Dengan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan mahasiswa dengan manfaat pembelajaran dalam penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat dalam pembelajaran oleh mahasiswa Politeknik Unggulan Cipta Mandiri Medan dalam penelitian ini didukung oleh keberadaan kepuasan mahasiswa yang didukung oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan yang ada. Kepuasan akan menimbulkan efek yang lebih baik terhadap perilaku individu. Kepuasan mahasiswa atas berbagai hal yang diperoleh menjadikan mahasiswa dapat memanfaatkan yang lebih. Adanya pemanfaatan tersebut menjadikan mahasiswa dapat belajar dengan lebih baik, baik belajar secara mandiri maupun dalam kegiatan pembelajaran dengan dosen. Karena itulah, adanya kepuasan mahasiswa dapat memberikan pengaruh pada peningkatan pembelajaran.

PEMBAHASAN

Keberadaan sistem informasi akademik terpusat yang dikembangkan oleh Politeknik Unggulan Cipta Mandiri Medan dengan memanfaatkan kehadiran teknologi komputer dan internet akan terwujud:

Terintegrasi dengan jaringan komputer Integrasi sistem menjamin distribusi data online bagi seluruh user di lingkup Politeknik Unggulan Cipta Mandiri Meda. Proses pengolahan data-data akademik dan user akan dipermudah karena user tidak bergantung pada suatu unit komputer tertentu.

Sinkronisasi data yang tersebar Distribusi data di bagian administrasi akademik dan di setiap jurusan tidak menyebabkan perbedaan data karena sistem dilengkapi dengan kemampuan sinkronisasi data antar bagian sistem secara realtime ataupun periodik. Perubahan pada suatu bagian sistem dapat diketahui oleh bagian sistem lain.

Backup data Secara tidak langsung, distribusi pusat data juga menambahkan kemampuan pencadangan data secara otomatis. Keberadaan data terjamin ketika suatu pusat data mengalami kerusakan atau kegagalan sistem. Selain itu, setiap pusat data dapat dilengkapi perangkat untuk pencadangan data tanpa mengganggu kinerja sistem.

Level keamanan data dan informasi yang tinggi. Sistem ini menyimpan dan mengolah data penting bagi Politeknik Unggulan Cipta Mandiri Meda, karena dilengkapi dengan tingkat perlindungan data secara bertingkat. Metode perlindungan yang digunakan berupa password sistem secara bertingkat dan enkripsi data secara kompleks.

Adaptasi terhadap perubahan kurikulum Distribusi data di Bagian administrasi akademik serta di setiap jurusan tidak menyebabkan perbedaan data karena sistem dilengkapi dengan kemampuan sinkronisasi data antar bagian sistem secara real-time ataupun periodik. Perubahan pada suatu bagian sistem dapat diketahui oleh bagian sistem lain.

Standarisasi peraturan akademik Penerapan Sistem Informasi Akademik di seluruh jurusan memudahkan Bagian administrasi akademik menerapkan standarisasi aturan-aturan akademik secara lebih terorganisir. Sebagai contoh, seluruh jurusan dan program studi akan mempunyai prosedur registrasi yang sama, bentuk berkas akademik yang sama, jadwal perkuliahan dan ujian yang sama.

Analisa data secara cepat dan akurat Sistem Informasi Akademik juga dilengkapi dengan kemampuan untuk analisa data secara grafis dan tabulasi. Analisa data dirancang dapat diakses dengan cepat, mudah, dan akurat. Analisa tersebut sangat bermanfaat untuk melakukan pemantauan prestasi akademik terhadap mahasiswa.

Layanan Online via Web Sistem informasi akademik juga dapat diakses melalui web dari manapun user berada. Layanan ini hanya ditujukan kepada mahasiswa. Sementara akses melalui web bersifat hanya-baca (read only) dan tidak dapat mengolah data melalui web.

Mudah untuk dikembangkan Sistem telah dirancang agar dapat terus dibenahi dan dikembangkan menjadi lebih baik secara dinamis tanpa harus membangun ulang keseluruhan sistem. Rencana pengembangan yang mungkin akan dilaksanakan antara lain :

1. Layanan melalui aplikasi web secara total
2. Integrasi secara langsung dengan sistem perbankan yang menjadi mitra
3. Integrasi dengan sistem layanan teknologi informasi lainnya, dan
4. Sistem login elektronik

KESIMPULAN

Peran Orang Tua dalam meningkatkan Kedisiplinan Ibadah Shalat pada Remaja Perempuan di Desa Ngatabaru telah direncanakan matang oleh Orang Tua, dan cara atau Metode yang digunakan oleh Orang Tua dalam meningkatkan Kedisiplinan Ibadah Shalat pada Remaja Perempuan yaitu menggunakan Metode Nasehat, Memberi contoh yang baik, Memberikan Hukuman jika meninggalkan shalat, meningkatkan hubungan Kerjasama dengan Guru PAI dalam hal Ibadah Shalat, Motivasi yang diberikan Orang Tua yaitu supaya sang anak terbiasa dalam menjalankan Ibadah Shalat terkhususnya saat melakukan Shalat di rumah, dan membuat anak pandai dalam bidang agama. Memberikan Motivasi dari dalam, memberikan fasilitas yang menunjang seorang anak untuk lebih semangat dalam melaksanakan Ibadah Shalat.

Implikasi Peran Orang tua dalam meningkatkan kedisiplinan Ibadah Shalat pada Remaja Perempuan di Desa Ngatabaru Orang Tua merasa sangat terbantu atas beberapa faktor yang menjadikan anak – anak merasa diperhatikan oleh Orang tuanya, anak – anak termotivasi menjadi pribadi yang baik, berkurangnya pelanggaran anak dalam hal ibadah shalat, terjalin hubungan yang baik antara Orang tua dan Guru PAI.

SARAN

Secara keseluruhan kepuasan civitas akademika terhadap system informasi akademika terhadap system informasi akademik yang berjalan berdasarkan metode PIECES telah dapat menciptakan kepuasan, yang dapat dilihat dari rata-rata persepsi responden dalam mengisi kuesioner yang disebar menunjukkan angka 67,79 persen, artinya menurut responden system yang berjalan sudah baik.

Factor dominan dalam menciptakan kepuasan civitas akademika di kampus Politeknik Unggulan Cipta Mandiri Medan adalah variable yang memiliki Tingkat persentase yang paling tinggi, yaitu pada variable informasi data, sedangkan variable yang memiliki Tingkat persentase yang paling rendah yaitu ekonoomi yang hanya mencapai persentase 38%. Setelah mengetahui factor yang paling dominan dan yang paling minoritas dalam menciptkana kepuasan civitas akademika pada system informasi akademik yang sedang berjalan, maka dapat diketahui yang harus dilakukan untuk perbaikan system yang sedang berjalan yaitu dengan cara memperbaiki/meningkatkan layanan system/kinerja pada variable minoritas tersebut dan mempertahankan pada variable-variabel lain yang dipersepsikan responden sudah memiliki Tingkat layanan yang baik.

SARAN

Dari hasil kesimpulan, yang dapat penulis berikan saran untuk perbaikan system informasi akademik yang sedang berjalan pada obyek penelitian antara lain adalah sebagai berikut :

Ditetapkannya prosedur yang konsisten, agar para pengguna system khususnya mahasiswa tidak merasa dibedakan dengan mahasiswa lainnya,

Performance system secara keseluruhan menjadi berkurang dengan terganggunya aktifitas belajar mengajar juga pelayan pada pengguna system lainnya yang disebabkan oleh terjadi pemadaman Listrik secara tiba-tiba yang mendapat mengganggu, bahkan merusak kegiatan dalam kampus, maka untuk untukantisipasi hal tersebut, agar kelengkapan fungsi kerja system dapat lebih dilengkapi lagi, sehingga respon time menjadi lebih cepat.

Untuk website kampus agar dipercepat pembangunannya agar semua proses dapat diakses secara online oleh para pengguna system sehingga dapat membantu staf dalam pekerjaan yang dpata dilakukan secara manual serta membantu mahasiswa yang tidak dapat dating ke kampus.

Dari sisi SDM agar dapat ditambah jumlah personal untuk dapat melayani atau mengerjakan tugas-tugasnya dengan tepat waktu ataupun diperpanjang waktu kerjanya untuk melayani mahasiswa yang mayoritas adalah karyawan yang memiliki waktu lebih singkat untuk mengurus keperluannya pada jam diluar kerjanya (sore-malam).

Untuk penelitian lanjutan, penelitian ini telah menggambarkan apa yang dilakukan system berjalan dan mengungkapkan permasalahan yang terjadi sehingga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan dalam melakukan perbaikan system ataupun penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Fuad, A., & Harisun, E. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik (Simak) Di Program Studi Informatika. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 2(1), 1-5.
- Gay, LR., Geoffrey E. Mills, & Peter Airasian. 2009. *Educational Research, Competencies for Analysis and Application*. New Jersey: Pearson Education, Inc
- Handayani, R, Yermias T. K, dan Ratminto. 2003. Analisis kepuasan Pemakai terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta” *Jurnal Sosiosains*, Vol 17 No. 2, April 2003.
- Hayati, W. O. T., Palilati, A., & Sukotjo, E. (2018). Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Organisasi (JUMBO)*, 2(1), 11-19.
- Kanca, I. N., & Dartini, N. P. D. S. (2015). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Jurusan Penjasokesrek. *JURNAL PENJAKORA*, 2(2), 1-11.
- Kristy, R. D., & Kusuma, W. A. (2018). Analisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan penerapan sistem informasi universitas muhammadiyah malang. *Teknika: Engineering and Sains Journal*, 2(1), 17-24.
- Kottler, Philips. 2008. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2).
- Supriyatna, A., & Maria, V. (2017). Analisa tingkat kepuasan pengguna dan tingkat kepentingan penerapan sistem informasi djp online dengan kerangka pieces. *Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 3(2), 88-94.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset. Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Yogyakarta