

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN MINI INDONESIA INDAH

Shofi Dhiya Ulhaq, Nabila Sri Astuti, Jihan Fadillah, Rizki Sholehudin Yusuf, Liliana Dewi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional Jakarta (UNJ) Indonesia

Email: shofidhiyaulhaq23@gmail.com, nabilasriastuti@yahoo.com,
jihanfadillah0402@gmail.com, rizki.yusuf11@gmail.com,
liliana.dewi@civitas.unas.ac.id

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima 10 Oktober 2021 Direvisi 3 November 2021 Disetujui 20 November 2021	Penelitian ini membahas kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Mini Indonesia Indah. Di dalam penelitian ini terdapat dua indikator, kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan pengunjung sebagai variabel terikat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuantitatif guna mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung dengan menggunakan data primer, observasi, kuesioner dan kajian literatur untuk menyelesaikan penelitian ini. Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari <i>tangible, empathy, responsiveness, responsibility, dan assurance</i> memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung ialah adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung dengan diketahui nilai t hitung sebesar $21,214 > t$ table 1.664, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variable Kepuasan Pengunjung (Y).
Kata Kunci: Kualitas pelayanan; Kepuasan pengunjung; Taman Mini Indonesia Indah.	

ABSTRACT

*This study discusses the quality of service on visitor satisfaction at Taman Mini Indonesia Indah. In this study there are two indicators, service quality as the independent variable and visitor satisfaction as the dependent variable. The method used in this study is a quantitative type in order to determine the quality of service to visitor satisfaction by using primary data, observations, questionnaires and literature review to complete this research. Based on the results of this study, the quality of service consisting of *tangible, empathy, responsiveness, responsibility, and assurance* has a significant influence on visitor satisfaction, namely the influence of service quality on visitor satisfaction with the known t value of $21,214 > t$ table 1,664, so it can be concluded that the value of Service Quality (X) affects the Visitor Satisfaction variable (Y)*

Keywords:

Service quality;
Visitor satisfaction;
Taman Mini Indonesia Indah

Pendahuluan

Pariwisata adalah suatu industri hiburan bagi pelaku dan masyarakat (Alim et al., 2015) dimana seseorang atau sekelompok orang yang bersedia mengeluarkan uang dari rumahnya menuju tempat lain dalam suatu jangka waktu tertentu untuk mendapatkan

hiburan perjalanan yang bertujuan untuk mendapatkan hiburan dan melepas penat dari kesibukan sehari-hari, bertemu orang lain, mendapatkan pengalaman baru, dan dapat memuaskan hati (Iqbal, 2013).

Taman Mini Indonesia Indah sebagai salah satu destinasi Indonesia yang iconic dan

menjadi salah satu simbol serta menjadi maskot tujuan wisata di DKI Jakarta yang telah memberikan sangat banyak kontribusinya dalam mendukung pariwisata di Indonesia terutama di Jakarta. Taman Mini Indonesia Indah berlokasi di Jalan Raya Taman Mini, Jakarta Timur. Taman Mini Indonesia Indah didirikan dengan tujuan guna menjadi wadah bagi generasi muda hingga generasi kedepan agar tidak melupakan sejarah dan juga budaya serta tetap berpegang teguh dengan segala keindahan dalam perbedaan Indonesia seperti agama, ras, kebudayaan, hingga bahasanya. Dan dengan tujuan utamanya ialah sebagai sarana edukasi, terutama agar generasi millennial dapat mengetahui sejarah dan tidak melupakan keberagaman budaya di Indonesia.

Namun sama seperti wisata lainnya pula, Taman Mini Indonesia Indah dapat bertahan hingga saat ini tidaklah hanya karena didukung oleh atraksi dari Taman Mini Indonesia Indah ini sendiri, tapi karena didukung oleh kualitas pelayanan yang meliputi: *Tangible*; Taman Mini Indonesia Indah memiliki rambu-rambu penunjuk jalan, *Relability*; kemampuan pengelola untuk memenuhi permintaan wisatawan dengan tepat, *responsiveness* pelayanan kepada pengunjung terhadap permasalahan yang ada, *assurance*; pelayanan yang diberikan oleh Taman Mini Indonesia Indah membuat kepuasan dan kepercayaan kepada pengunjung, *empathy*, pengelola Taman Mini Indonesia Indah mendengarkan keluhan pengunjung serta memberikan solusi.

Setelah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada wisatawan, hal yang perlu diperhatikan selanjutnya ialah kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung sendiri memiliki keunggulan besar dan dapat berdampak sangat tinggi kepada suatu destinasi wisata. Menurut (Rosita et al., 2016) dengan terwujudnya suatu kepuasan pengunjung dapat memberikan umpan balik yang positif kepada destinasi wisata atau

dalam kasus kali ini ialah Taman Mini Indonesia Indah, seperti diantaranya: Kesesuaian Harapan; pengelola dan karyawan Taman Mini Indonesia Indah memberikan pelayanan yang terbaik, Minat Berkunjung Kembali; wisatawan memutuskan berkunjung kembali karena pelayanan yang memuaskan, serta kesediaan untuk Merekomendasikan; wisatawan merekomendasikan Taman Mini Indonesia Indah kepada tema atau keluarga atas atraksi wisatanya yang beragam.

Adapula, rumusan masalah penelitian yang peneliti kaji ialah sebagai berikut: (1) Bagaimana kualitas pelayanan pada Taman Mini Indonesia Indah, (2) Bagaimana kepuasan pengunjung di Taman Mini Indonesia Indah? (3) Apakah kualitas pelayanan Taman Mini Indonesia Indah berpengaruh kepada pengunjung untuk berkunjung kembali?

Kepariwisata menurut Undang-Undang No.10 Tahun 2009 (kemenparekraf, 2009) tentang kepariwisataan didefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha. Kebijakan pemerintah saat ini, pariwisata telah ditetapkan sebagai salah satu sektor andalan dalam perekonomian nasional (Nugraha et al., 2019).

Jika dipandang dari dimensi akademis pariwisata didefinisikan sebagai studi yang mempelajari perjalanan manusia keluar dari lingkungannya, termasuk industry yang merespon kebutuhan manusia yang melakukan perjalanan. Lebih jauh lagi pariwisata mempelajari dampak yang ditimbulkan oleh pelaku perjalanan maupun industry terhadap lingkungan sosial budaya, ekonomi, maupun lingkungan fisik setempat (IGB & Eka Mahadewi, 2012) (Hermawan, 2016).

Dari pengertian diatas dapat diartikan pariwisata merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan secara berulang dari satu tempat ke tempat lainnya atau dalam Bahasa Inggris disebut dengan *tour*.

Kepuasan pengunjung diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang serta membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. (Kotler, 1994) dalam (Sebastian et al., n.d.)

Kotler dan Armstrong dalam Yuriansyah menyatakan bahwa pelanggan yang merasa puas akan membeli ulang dan akan memberitahukan pada orang lain mengenai pengalaman baik tentang produk itu (Dewi, 2017).

Menurut (Dewi, 2017) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dari sebuah yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Menurut (Rinaldi, 2012) menguraikan bahwa kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Lebih jauh, (Tjiptono, 2019) menjelaskan bahwa ada dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa yaitu berwujud (*tangible*), empati (*emphaty*), kehandalan (*reliability*), responsibilitas (*responsiveness*) dan keyakinan (*Assurance*) atas pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan (Santoso, 2021).

Jadi, arti dari kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pengunjung karena mempengaruhi pengunjung untuk dapat berkunjung kembali dan menarik pengunjung baru, penyampaian yang positif meingkatkan kepuasan pengunjung. karena hal itu kinerja pelayanan akan dapat meningkat.

Menurut Parasuraman, dan Leonard Berry dalam (Tjoanoto, 2013) kualitas layanan memiliki dimensi / bagian yaitu:

1. *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memberikan impresi yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pengunjung yang terlalu tinggi. Hal ini meliputi lingkungan fisik seperti fasilitas yang disediakan oleh Taman Mini Indonesia Indah.
2. *Empathy* (empati) yaitu kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pengunjung. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pengunjung itu special, dan kebutuhan mereka dapat dipahami.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pengunjung dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pengunjung.
4. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan (produk atau jasa yang ditawarkan), penyelesaian masalah dan harga yang diberikan.
5. *Assurance* (kepastian) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pengunjung akan merasa aman dan terjamin (Alaan, 2016).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan

pengunjung di Taman Mini Indonesia Indah sehingga dapat menjadi referensi penting di dalam penerapan kegiatan pariwisata sehari-hari.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melihat gambaran sebuah fenomena yang terjadi. Objek penelitian ini berlokasi di Taman Mini Indonesia Indah, yang beralamat di Jalan Raya Taman Mini, Jakarta Timur, DKI Jakarta. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wisatawan di Taman Mini Indonesia Indah yang kami dapatkan dari data kunjungan wisatawan menunjukkan rata – rata kunjungan sebesar 4.471.504

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

1 Hasil Uji Validitas

Koefisien korelasi merupakan besar kecilnya hubungan antara dua variabel yang dinyatakan dalam bilangan yang disebut dengan Koefisien Korelasi. Penelitian ini menggunakan uji validitas kuesioner yaitu dihitung

dengan membandingkan antara nilai r hitung dan r tabel, apabila r hitung > r tabel dan menghasilkan nilai positif alhasil poin pernyataan dinyatakan adanya korelasi antar variabel yang dihubungkan. Dari hasil olah data uji validitas dengan diketahui bahwa r table = N berjumlah 100 dengan konsentrasi 5% yaitu sebesar 0,164, artinya bahwa item-item tersebut adalah valid.

2 Hasil Uji Reliabilitas

Dari hasil olahan data diatas diketahui nilai Cronbach Alpha sebesar 0.876 yang menunjukkan bahwa nilai ke-100 pernyataan cukup reliable.

3 Hasil Uji Normalitas

Dari hasil olahan data diatas diketahui nilai signifiksi 0.107 lebih besar dari nilai residual yaitu 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal dan hasil dari uji normalitas dapat digunakan pada uji regresi linear sederhana.

4 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 1
Hasil Analisis Korelasi
Model Summary^b

Model	R	R square	Adjusted R square	Std. Error of the Estimate
1	.906 ^a	.821	.819	1.94260
a. Predictors : (constant) Kualitas pelayanan				
b. Dependent Variabel : Kepuasan Pelanggan				

Pada tabel 1 kita bisa melihat bahwa nilai R-Square pada hasil ini menunjukkan nilai sebesar 0.821 atau 82,1%. Nilai ini mengandung arti bahwa pengaruh Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 82,1%, sisanya sebesar

17,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Dan memiliki syarat hubungan antar variabel dianggap baik nilai R-Square diatas 50%.

Tabel 2
Hasil Uji Regresi

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized coefficients Beta	t	Sig
1	(constant)	6.612	1.792		3.689	.000
	kualitas pelayanan	.516	.024	.906	21.214	.000

Dependent Variabel : Kepuasan Pengunjung

Hasil uji regresi linier ditunjukkan berdasarkan analisis output SPSS pada tabel di atas. Dengan nilai konstanta sebesar 6.612 sedangkan nilai kualitas pelayanan sebesar 0.233. sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 6.612 + 0.233X$$

Artinya konstanta sebesar 6.612 mengandung arti bahwa nilai konsistensi variable kepuasan pengunjung adalah sebesar 6.612. Dan koefisiensi regresi X sebesar 0.233 menyatakan bahwa setiap penambahan % nilai Kualitas Pelayanan, maka nilai Kepuasan Pengunjung bertambah sebesar 0.233. koefisiensi regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variable X terhadap Y adalah positif.

Juga berdasarkan nilai signifikasi, dari tabel Coefficients diperoleh nilai signifikasi sebesar $0.000 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variable Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variable Kepuasan Pengunjung. Sedangkan berdasarkan nilai t : diketahui nilai t hitung sebesar $21.214 > t \text{ table } 1.664$, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variable Kepuasan Pengunjung (Y).

B. Pembahasan

Dari hasil studi yang dilaksanakan di bulan Maret 2021 ditemukan bahwasanya kebanyakan wisatawan Taman Mini Indonesia Indah ialah perempuan, dengan frekuensi sebanyak 60%. Wisatawan yang berkunjung kebanyakan berusia 17 hingga 24 tahun, terbukti dari hasil riset kami menunjukkan frekuensi sebesar 30%. Frekuensi paling besar dipegang oleh wisatawan dengan latar belakang sebagai pelajar sebesar 45%. Serta wisatawan dengan profil responden bertempat-tinggal di area Jabodetabek menunjukkan frekuensi terbesar sebanyak 60% dari total responden.

Dari hasil olah data diketahui bahwa hasil uji validitas menunjukkan bahwa r tabel = N berjumlah 100 dengan konsentrasi 5% yaitu sebesar 0,164, artinya bahwa item-item tersebut adalah valid dan berhubungan dengan hasil olahan data pada uji reliabilitas dengan diketahui nilai Cronbach Alpha sebesar 0.876 yang menunjukkan bahwa nilai ke-100 pernyataan cukup reliable. Lalu pada hasil olahan data yang dilakukan pada uji normalitas diketahui nilai signifiksi 0.107 lebih besar dari nilai residual yaitu 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal dan hasil dari uji normalitas dapat digunakan pada uji regresi linear sederhana. Demikian juga dari hasil olah data diketahui bahwa pada hasil analisis korelasi kita dapat melihat bahwa nilai R-Square pada hasil ini

menunjukkan nilai sebesar 0.821 atau 82,1%. Nilai ini mengandung arti bahwa pengaruh Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 82,1%, sisanya sebesar 17,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Dan memiliki syarat hubungan antar variabel dianggap baik nilai R-Square diatas 50%. Serta pada hasil uji regresi linier ditunjukkan berdasarkan analisis output SPSS pada tabel di atas. Dengan nilai konstanta sebesar 6.612 sedangkan nilai kualitas pelayanan sebesar 0.233. sehingga persamaan regresinya dapat ditulis $Y = a + bX$ $\square Y = 6.612 + 0.233X$. Artinya konstanta sebesar 6.612 mengandung arti bahwa nilai konsistensi variable kepuasan pengunjung adalah sebesar 6.612. Dan koefisiensi regresi X sebesar 0.233 menyatakan bahwa setiap penambahan % nilai Kualitas Pelayanan, maka nilai Kepuasan Pengunjung bertambah sebesar 0.233. Koefisiensi regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variable X terhadap Y adalah positif. Juga berdasarkan nilai signifikasi, dari tabel Coefficients diperoleh nilai signifikasi sebesar $0.000 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variable Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variable Kepuasan Pengunjung. Sedangkan berdasarkan nilai t : diketahui nilai t hitung sebesar $21.214 > t$ table 1.664, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variable Kepuasan Pengunjung (Y).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil deskriptif statistik kepuasan pengunjung dan kualitas pelayanan menunjukan kepuasan pengunjung di Taman Mini Indonesia Indah dalam kategori yang baik dengan total skor 0,821 dengan presentase 82,1%. Maka dapat disimpulkan bahwa pengunjung yang mengunjungi Taman Mini Indonesia Indah mendapat kepuasan

yang cukup baik. Hal ini di dukung oleh fasilitas yang di sediakan oleh Taman Mini Indonesia Indah juga kualitas pelayanan yang di berikan pihak pengelola/petugas Taman Mini Indonesia Indah. Adapun kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung ternilai 0,233 oleh responden. Petugas dapat memberi pelayanan dengan cepat dan sigap dengan rasa ingin membantu sehingga pengunjung merasa aman juga nyaman berkunjung ke TMII. Maka peningkatan kualitas pelayanan yang dapat dilakukan Taman Mini Indonesia Indah terhadap kualitas pengunjung adalah peningkatan akan realibility (kehandalan).

Hasil penelitian menunjukan bahwa pengunjung Taman Mini Indonesia Indah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang terkesan ramah. Maka peningkatan yang dapat di prioritaskan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan penilaian kuesioner, kepercayaan pengunjung terhadap Pengelolaan/petugas Taman Mini Indonesia Indah yang melayani pengunjung dengan pengetahuan, sopan santun dan kemampuan. Berdasarkan hasil perhitungan koefisiensi bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, dengan ini kualitas pelayanan berdampak positif pada kepuasan pengunjung. Hal ini didukung dengan adanya kenaikan jumlah pengunjung di Taman Mini Indonesia Indah. Karena dengan pengoptimalan dimensi tangible, reliability dan assurance merupakan kunci utama untuk mendapatkan kepuasan pelanggan

Bibliografi

- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(2). [Google Scholar](#)
- Alim, H. T., Riansyah, A. O., Hidayah, K., Muslimin, I., & Adityawarman, A.

- (2015). Analisis potensi pariwisata syariah dengan mengoptimalkan industri kreatif di Jawa Tengah dan Yogyakarta. *PKM-P Didanai DIKTI*, 1–10. [Google Scholar](#)
- Dewi, L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Produk Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Pos Indonesia Bandung. *Eduturisma*, 1(2). [Google Scholar](#)
- Hermawan, H. (2016). Dampak pengembangan Desa Wisata Nglanggeran terhadap ekonomi masyarakat lokal. *Jurnal Pariwisata*, 3(2), 105–117. [Google Scholar](#)
- IGB, R. U., & Eka Mahadewi, N. M. (2012). Metode Penelitian Pariwisata dan Perhotelan. *Yogyakarta: Andi*. [Google Scholar](#)
- Iqbal, M. (2013). *Pelayanan yang memuaskan*. Elex Media Komputindo. [Google Scholar](#)
- kemenparekraf. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10.Tahun 2009..... Tentang Kepariwisataan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38598/uu-no-10-tahun-2009> [Google Scholar](#)
- Kottler, P. (1994). *Marketing Manajemen: Analisis Planning, Implementation and Control, Eight Edition*. New Jersey. [Google Scholar](#)
- Nugraha, R. N., Yuliantini, T., & Karyatun, S. (2019). Tren Pariwisata DKI Jakarta. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(2), 317–328. [Google Scholar](#)
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 2(1), 22–34. [Google Scholar](#)
- Rosita, R., Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 13(1). [Google Scholar](#)
- Santoso, A. (2021). Menakar Akar Penentu Pembelian Jasa Wisata. *Jurnal Kepariwisataan Indonesia: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kepariwisataan Indonesia*, 15(1), 1–8. [Google Scholar](#)
- Sebastian, R., Negara, I. M. K., & Sudana, I. P. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Anjungan Dki Jakarta Taman Mini Indonesia Indah. *Jurnal IPTA ISSN*, 2338, 8633. [Google Scholar](#)
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran*. [Google Scholar](#)
- Tjoanoto, M. T. (2013). Pengaruh service quality terhadap customer satisfaction di restoran Jade Imperial. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(1). [Google Scholar](#)

Copyright holder :

Shofi Dhiya Ulhaq , Nabila Sri Astuti, Jihan Fadillah, Rizki Sholehudin Yusuf, Liliana Dewi (2021)

First publication right :

Jurnal Syntax Transformation

This article is licensed under:

