

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.1. Penelitian Terkait**

Dari penelitian terkait penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian dari penelitian penulis. Berikut ini merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu:

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rina Firliana, Patmi Kasih, & Heni Siti Sulastri (2016) dengan judul “Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)*”, maka kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitiannya adalah Penerapan Metode *Service Quality* dalam analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dapat mempermudah pihak bank dalam membantu proses penilaian kepuasan pelanggan yang setiap bulan dilakukan dengan menyebar kuisioner kepada pelanggan berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian saya ialah merancang dan membangun suatu sistem untuk mengetahui tingkat kepuasan penduduk terhadap pelayanan pada kantor kelurahan terjun medan marelan dengan menerapkan metode *Servqual (Service Quality)*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sahrupi, Tb Asror Zulqornain(2017) dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode *Servqual* pada PT. Media Purna Engineering Area PT. Krakatau Steel (Persero) TBK”. Berdasarkan hasil penelitiannya maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan PT. Media Purna Engineering area PT. Krakatau Steel (Persero) tergolong baik. Dari semua dimensi yang digunakan penulis untuk peneliti, yakni *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* pada harapan dan persepsi banyak yang sesuai, artinya pelayanan yang diberikan banyak yang sudah memenuhi harapan mitra perusahaan. Namun masih ada yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan kembali kualitas pelayanannya karena masih terdapat kualitas pelayanan yang belum memenuhi harapan mitra. Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian saya ialah merancang dan membangun suatu sistem untuk mengetahui tingkat kepuasan penduduk terhadap pelayanan pada kantor kelurahan terjun medan marelan dengan menerapkan metode *servqual (Service Quality)*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Solehatin Ika Putri, Sumartini, & Alifira Sofia (2017) dengan judul “Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Quality Function Deployment (QFD)* sebagai Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (Survei pada Penumpang Kereta Ekonomi Lokal Lintas Barat Tahun 2017)”. Berdasarkan hasil penelitiannya maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan Kereta Api Ekonomi Lokal Lintas Barat menurut persepsi penumpang belum memenuhi harapan kualitas yang diinginkan dan belum mampu memuaskan pelanggan. Kesiapan petugas dalam mengarahkan tangga bantuan dari peron ke pintu kereta dan aspek daya tanggap

dalam memberikan pelayanan kepada penumpang merupakan hal dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi. Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian saya ialah merancang dan membangun suatu sistem untuk mengetahui tingkat kepuasan penduduk terhadap pelayanan pada kantor kelurahan terjun medan marelan dengan menerapkan metode servqual (*Service Quality*).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Yandra Prananda, Dyah Rachmawati Lucitasari, & M. Shodiq Abdul Khannan (2019) dengan judul “Penerapan Metode *Service Quality* (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Palayanan Pelanggan”. Berdasarkan hasil penelitiannya maka dapat disimpulkan bahwa Nilai kualitas pelayanan (Q) Hotel Vidi 2 semuanya masih di bawah 1, namun dalam hal ini dikatakan cukup baik. Tetapi masih perlu dilakukan usaha-usaha peningkatan yang lebih terarah dari pihak Hotel Vidi 2 supaya kualitas pelayanannya semakin meningkat. Dimensi bukti fisik (*tangible*) merupakan dimensi yang memiliki nilai kualitas terkecil yaitu sebesar 0,806, penilaian tersebut. Nilai kualitas terbesar terdapat pada dimensi jaminan (*Assurance*) yaitu sebesar 0,964. Hal ini dapat dilihat dari sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan. Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian saya ialah merancang dan membangun suatu sistem untuk mengetahui tingkat kepuasan penduduk terhadap pelayanan pada kantor kelurahan terjun medan marelan dengan menerapkan metode servqual (*Service Quality*).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Felix Wuryo Handono, Hafis Nurdin, & Sumarna (2019) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada CV Jia Pradana Dengan Metode Servqual”. Berdasarkan hasil

penelitiannya maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *Assurance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada dimensi *Empathy* juga memiliki pengaruh positif dan secara signifikan memberikan nilai tambah terhadap kepuasan pelanggan layanan jasa CV Jia Pradana. Meski memiliki tingkat kepuasan yang baik pada dimensi *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati), CV Jia Pradana tetap perlu memperbaiki layanan kepada pelanggan pada dimensi lainnya yakni *tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kepercayaan) dan *Responsiveness* (daya tanggap) agar dapat meningkatkan kualitas secara keseluruhan terhadap kepuasan pelanggan. *Gap* yang bernilai negatif menunjukkan bahwa kenyataan yang diterima oleh pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Ada dua dimensi yang memiliki selisih gap besar diantaranya dimensi *Tangibles* dan *Reliability*. CV Jia Pradana perlu meningkatkan kualitas layanan pada kedua dimensi tersebut agar dapat meraih atau mendapatkan nilai kualitas layanan yang baik dan kepercayaan dari pelanggan maupun calon pelanggan. Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian saya ialah merancang dan membangun suatu sistem untuk mengetahui tingkat kepuasan penduduk terhadap pelayanan pada kantor kelurahan terjun medan marelan dengan menerapkan metode servqual (*Service Quality*).

## **II.2. Uraian Teoritis**

### **II.2.1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud

serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan (Alfi Syahri Lubis<sup>1</sup> dan Nur Rahmah Andayani, 2017).

### **II.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Erika dan Siti Muhlisoh (2019), mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan (sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya) yaitu :

1. Reability, (keandalan) yaitu kemampuan mem berikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Tangibles, (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
3. Responsiveness (daya tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
2. Assurance, (jaminan) yaitu yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
3. Empathaty (empati) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuh an pelanggan

### **II.2.3. Kepuasan Penduduk/Konsumen**

Menurut Yandra Prananda, et al. (2019), kepuasan konsumen didefinisikan sebagai respons konsumen terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja *actual* yang dirasakan setelah pemakaian jasa tersebut.

Kepuasan konsumen dapat diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut: Sesuai dengan harapan, Bangga dengan pelayanan, Puas atas layanan, Jarang memberikan aduan / keluhan.

#### **II.2.4. Persepsi**

Menurut Galib Lahada (2017), persepsi merupakan aktifitas mengindra, mengintegrasikan dan memberikan penilaian pada obyek-obyek fisik maupun obyek sosial, dan penginderaan tersebut tergantung pada stimulus fisik dan stimulus sosial yang ada di lingkungannya. Sensasi-sensasi dari lingkungan akan diolah bersama-sama dengan hal-hal yang telah dipelajari sebelumnya baik hal itu berupa harapan-harapan, nilai-nilai, sikap, ingatan dan lain-lain. Jadi persepsi merupakan proses psikologis dan hasil dari penginderaan serta proses terakhir dari kesadaran, sehingga pembentuk proses berpikir.

#### **II.2.5. Harapan**

Menurut Eko Susetyo (2017), harapan konsumen terhadap pelayanan merupakan suatu keyakinan mereka sebelum memutuskan untuk memakai jasa yang dijadikan standar dalam menilai kinerja pelayanan. Harapan dibentuk oleh pengalaman, cerita orang lain dan promosi yang dilakukan produsen. Berdasarkan hal ini dan setelah menerima jasa pelayanan maka konsumen membandingkan pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan.

## II.2.6. Metode *Service Quality* (Servqual)

Metode servqual adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner servqual dapat diubah-ubah (d disesuaikan) agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula (misalnya bank, restoran, atau perusahaan telekomunikasi).

Metode *Servqual* (*Service Quality*) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi penduduk terhadap pelayanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima (Eko Susetyo, 2017).

### II.2.6.1. Langkah-langkah dalam Metode *Service Quality*

1. Perhitungan harapan dan persepsi penduduk mengenai pelayanan jasa.

$$\sum x_i = (\sum STP \times 1) + (\sum TP \times 2) + (\sum CP \times 3) + (\sum P \times 4) + (\sum SP \times 5) \dots (2.1)$$

$$\sum y_i = (\sum STP \times 1) + (\sum TP \times 2) + (\sum CP \times 3) + (\sum P \times 4) + (\sum SP \times 5) \dots (2.2)$$

Keterangan :

$\sum x_i / \sum y_i$  = Jumlah bobot jawaban pernyataan persepsi / harapan

$\sum STP$  = Jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak puas

$\sum TP$  = Jumlah orang yang memilih jawaban tidak puas

$\sum CP$  = Jumlah orang yang memilih jawaban cukup puas

$\sum P$  = Jumlah orang yang memilih jawaban puas

$\sum SP$  = Jumlah orang yang memilih jawaban sangat puas

2. Perhitungan rata-rata jawaban responden pada pertanyaan harapan dan persepsi dapat dihitung dengan rumus dibawah ini :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum x_i}{n} \dots\dots\dots (2.3)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum y_i}{n} \dots\dots\dots (2.4)$$

Keterangan :

$\bar{X}_i / \bar{Y}_i$  = Rata-rata jawaban responden untuk pertanyaan persepsi / harapan

$\sum x_i / \sum y_i$  = Jumlah bobot jawaban pertanyaan persepsi / harapan

$n$  = Jumlah responden

3. Perhitungan nilai gap tersebut digunakan persamaan berikut :

$$SQ_i = \bar{Y}_i - \bar{X}_i$$

Keterangan :

$SQ_i$  = Nilai gap atribut ke-i

$\bar{X}_i$  = Nilai rata-rata persepsi

$\bar{Y}_i$  = Nilai rata-rata harapan

4. Perhitungan rata-rata jawaban per dimensi nilai gap 5 (lima) untuk harapan dan persepsi:

$$\overline{X Di} = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots (2.5)$$

$$\overline{Y Di} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots (2.6)$$

Keterangan :

$\overline{X Di}$  = Rata-rata dimensi untuk persepsi

$\overline{Y Di}$  = Rata-rata dimensi untuk harapan

n = Jumlah pernyataan per dimensi

5. Perhitungan nilai gap tiap dimensi servqual digunakan persamaan berikut :

$$SQi = \overline{Y Di} - \overline{X Di}$$

Keterangan :

SQi = Nilai gap atribut dimensi

$\overline{Y Di}$  = Nilai rata-rata harapan atribut ke-i

$\overline{X Di}$  = Nilai rata-rata persepsi atribut ke-i

### II.2.7. Website

Menurut Paryanta, et.al (2017), *website* adalah halaman yang ditampilkan di internet yang memuat informasi tertentu. World Wide Web yang dikenalkan juga dengan nama Web atau WWW atau W3 dikembangkan pada tahun 1990 di CERN (Laboratorium Fisika Partikel) di Swiss. (Jogiyanto, 1999) Website merupakan fasilitas hiperteks untuk menampilkan data berupa teks, gambar, suara, animasi,

dan data multimedia lainnya. Penggolongan website berdasarkan isinya (website contents).

### **II.2.8. HTML (*Hypertext Markup Language*)**

Menurut Dio Lavarino dan Wiyli Yustanti (2017), Hypertext Markup Language (HTML) adalah bahasa markup yang umum digunakan untuk membuat halaman web. Sebenarnya HTML bukanlah sebuah bahasa pemrograman. Apabila di tinjau dari namanya, HTML merupakan bahasa markup atau penandaan terhadap sebuah dokumen teks. Tanda tersebut di gunakan untuk menentukan format atau style dari teks yang di tandai.

HTML dibuat oleh Tim Berners-Lee ketika masih bekerja untuk CERN dan dipopulerkan pertama kali oleh browser Mosaic. Selama awal tahun 1990 HTML mengalami perkembangan yang sangat pesat. Setiap pengembangan HTML pasti akan menambahkan kemampuan dan fasilitas yang lebih baik dari versi sebelumnya.

### **II.2.9. PHP (*Peal Hypertext Preprocessor*)**

PHP atau kependekan dari Hypertext Preprocessor adalah salah satu bahasa pemrograman open source yang sangat cocok atau dikhususkan untuk pengembangan web dan dapat ditanamkan pada sebuah skripsi HTML.

Bahasa PHP dapat dikatakan menggambarkan beberapa bahasa pemrograman seperti C, Java, dan Perl serta mudah untuk dipelajari. PHP merupakan bahasa scripting server – side, dimana pemrosesan datanya dilakukan pada sisi server.

Sederhananya, serverlah yang akan menerjemahkan skrip program, baru kemudian hasilnya akan dikirim kepada client yang melakukan permintaan (Astria Firman, et al, 2018).

#### **II.2.10. MySQL**

Menurut Dio Lavarino dan Wiyli Yustanti (2018), MySQL (MY Structure Query Language ) adalah salah satu Basis Data Management System ( DBMS ) dari sekian banyak DBMS seperti Oracle, MS SQL, Postagre SQL, dan lainnya. MySQL berfungsi untuk mengolah Basis Data menggunakan bahasa SQL. MySQL bersifat open source sehingga kita bisa menggunakannya secara gratis. Pemrograman PHP juga sangat mendukung atau mensupport dengan Basis Data MySQL.

#### **II.2.11. Database**

Menurut Dede Wira dan Rahmi Andriani (2019), database atau biasa disebut basis data merupakan sekumpulan tabel-tabel yang saling berelasi, relasi tersebut bisa ditunjukkan dengan kunci dari tiap tabel yang ada. Satu Database menunjukkan satu kumpulan data yang dipakai dalam satu lingkup perusahaan atau instansi.

#### **II.2.12. Dreamweaver CS6**

Menurut Saifudin, et al (2017), Adobe Dreamweaver CS6 merupakan Adobe Dreamweaver yang sebelumnya adalah Adobe Dreamweaver CS5. Aplikasi Adobe Dreamweaver CS6 memberikan tampilan yang lebih baik dan tentu saja semakin mudah dalam penggunaannya. Aplikasi ini mengintegrasikan beragam fitur untuk

memenuhi kebutuhan pengembangan website”, termasuk pembuatan halaman web dan pengelolaannya.

### II.2.13. UML (*Unified Modelling Language*)


Menurut Astria Firman, et al (2017), UML adalah bahasa grafis untuk visualizing, specifying, constructing and documenting setiap artifak dari sistem perangkat lunak.

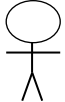

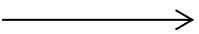
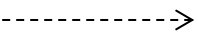
Dalam membangun perancangan sistem dengan alat bantu perancangan *Unified Modeling Language* (UML) ada beberapa tahapan yang akan dilakukan, yaitu sebagai berikut :

#### 1. *Use Case Diagram*

*Use Case Diagram* adalah suatu urutan interaksi yang saling berkaitan antara sistem dan aktor. *Use case diagram* dijalankan melalui cara menggambarkan tipe interaksi antara user suatu program (sistem) dengan sistemnya sendiri. *Use case diagram* juga dipakai untuk membentuk perilaku (behaviour) sistem yang akan dibuat. Sebuah use case menggambarkan sebuah interaksi antara pengguna (aktor) dengan sistem yang sudah ada. Adapun simbol *Use Case Diagram* yang dapat dilihat pada Tabel II.2.

**Tabel II.1. Simbol *Use Case Diagram***

Gambar	Keterangan
	<p><i>Use Case</i> menggambarkan fungsionalitas yang disediakan sistem sebagai unit-unit yang bertukar pesan antar unit dengan aktor, biasanya dinyatakan</p>

	dengan menggunakan kata kerja di awal nama <i>Use Case</i> .
	Aktor adalah <i>abstraction</i> dari orang atau sistem yang lain yang mengaktifkan fungsi dari target sistem. Untuk mengidentifikasi aktor, harus ditentukan pembagian tenaga kerja dan tugas-tugas yang berkaitan dengan peran pada konteks target sistem. Orang atau sistem bisa muncul dalam beberapa peran. Perlu dicatat bahwa aktor berinteraksi dengan <i>Use Case</i> , tetapi tidak memiliki <i>control</i> terhadap <i>Use Case</i> .
	Asosiasi antara aktor dan <i>Use Case</i> , digambarkan dengan garis tanpa panah yang mengindikasikan siapa atau apa yang meminta interaksi secara langsung dan bukannya mengindikasikan aliran data.
	Asosiasi antara aktor dan <i>use case</i> yang menggunakan panah terbuka untuk mengindikasikan bila aktor berinteraksi secara pasif dengan sistem.
	<i>Include</i> , merupakan di dalam <i>Use Case</i> lain ( <i>required</i> ) atau pemanggilan <i>Use Case</i> oleh <i>Use Case</i> lain,

	contohnya adalah pemanggilan sebuah fungsi program.
←-----	<i>Extend</i> , merupakan perluasan dari <i>use case</i> lain jika kondisi atau syarat terpenuhi.

(Sumber: Astria Firman, et al ; 2017)

## 2. *Class Diagram* (Diagram Kelas)

*Class Diagram* adalah hubungan antar kelas dan penjelasan detail tiap-tiap kelas di dalam model desain dari suatu sistem, juga memperlihatkan aturan-aturan dan tanggung jawab entitas yang menentukan perilaku sistem. Adapun simbol-simbol *Multiplicity Class Diagram* yang dapat dilihat pada Tabel II.3.

**Tabel II.2. *Multiplicity Class Diagram***




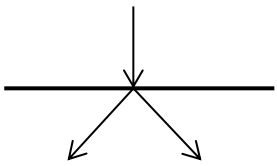
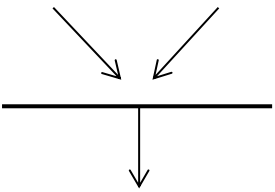
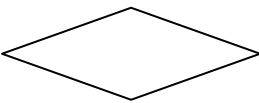
<b><i>Multiplicity</i></b>	<b>Penjelasan</b>
1	Satu dan hanya satu.
0..*	Boleh tidak ada atau 1 atau lebih.
1..*	1 atau lebih.
0..1	Boleh tidak ada, maksimal 1.
n..n	Batasan antara. Contoh 2..4 mempunyai arti minimal 2 maksimum 4.


(Sumber: Astria Firman, et al ; 2017)

### 3. *Activity Diagram* (Diagram Aktivitas)

*Activity Diagram* menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis. Adapun simbol-simbol *Activity Diagram* yang dapat dilihat pada Tabel II.4.

**Tabel II.3. Simbol *Activity Diagram***

Gambar	Keterangan
	<i>Start Point</i> , diletakkan pada pojok kiri atas dan merupakan awal aktifitas.
	<i>End Point</i> , akhir aktifitas.
	<i>Activites</i> , menggambarkan suatu proses/kegiatan bisnis.
	<i>Fork</i> (Percabangan), digunakan untuk menunjukkan kegiatan yang dilakukan secara paralel atau untuk menggabungkan dua kegiatan paralel menjadi satu.
	<i>Join</i> (penggabungan) atau <i>rake</i> , digunakan untuk menunjukkan adanya dekomposisi.
	<i>Decision Points</i> , menggambarkan pilihan untuk pengambilan keputusan, <i>true</i> , <i>false</i> .

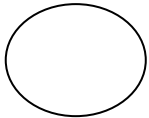
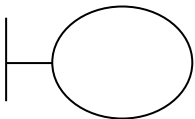
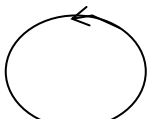
	<i>Swimlane</i> , pembagian <i>Activity Diagram</i> untuk menunjukkan siapa melakukan apa.
---	--


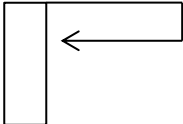

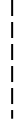
(Sumber: Astria Firman, et al ; 2017)

#### 4. *Sequence Diagram* (Diagram Urutan)

*Sequence Diagram* menggambarkan kelakuan objek pada *Use Case* dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan pesan yang dikirimkan dan diterima antar objek. Adapun simbol *Sequence Diagram* yang dapat dilihat pada Tabel II.5.

**Tabel II.4. Simbol *Sequence Diagram***

Gambar	Keterangan
	<i>Entity Class</i> , merupakan bagian dari sistem yang berisi kumpulan kelas berupa entitas-entitas yang membentuk gambaran awal sistem dan menjadi landasan untuk menyusun basis data.
	<i>Boundary Class</i> , berisi kumpulan kelas yang menjadi <i>interface</i> atau interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem, seperti tampilan formentry dan <i>form</i> cetak.
	<i>Control Class</i> , suatu objek yang berisi logika aplikasi yang tidak memiliki tanggung jawab kepada entitas,

	contohnya adalah kalkulasi dan aturan bisnis yang melibatkan berbagai objek.
	<i>Message</i> , simbol mengirim pesan antar <i>class</i> .
	<i>Recursive</i> , menggambarkan pengiriman pesan yang dikirim untuk dirinya sendiri
	<i>Activation</i> , mewakili sebuah eksekusi operasi dari objek, panjang kotak ini berbanding lurus dengan durasi aktivitas sebuah operasi.
	<i>Lifeline</i> , garis titik-titik yang terhubung dengan objek, sepanjang <i>lifeline</i> terdapat <i>activation</i> .

(Sumber: Astria Firman, et al ; 2017)