

EFEKTIVITAS GOOGLE FORM SEBAGAI MEDIA BRIEFING CUSTOMER DALAM MENINGKATKAN KOMUNIKASI TIM DESAIN DAN PRODUKSI

Mohammad Tegar Rezakhi Saputra¹, Dodit Cahyo Nugroho²

¹tegar.rezakhi@gmail.com²doditcah310@gmail.com

^{1,2}*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika, Manajemen, Surabaya, Indonesia*

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan Google Form sebagai media briefing customer dalam meningkatkan komunikasi antara tim desain dan tim produksi pada perusahaan percetakan CV. Insert Coint. Selama ini, proses penyampain brief customer dilakukan secara manual melalui pesan singkat atau komunikasi lisan, yang kerap menimbulkan miskomunikasi, keterlambatan, dan revisi berulang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode observasi langsung, wawancara infromal selama kegiatan magang selama 3 bulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Google Form mampu meningkatkan efisiensi waktu, memperbaiki dokumentasi brief, serta meminimalisir kesalahan komunikasi antar divisi. Google Form terbukti mempermudah pengumpulan data seccara sistematis, transparan, dan dapat diakses oleh semua pihak terkait, sehingga mendukung komunikasi yang lebih efektif dalam proses kerja. Meskipun ditemukan beberapa kendala seperti kesenjangan teknologi pada customer dan adaptasi internal, secara keseluruhan penggunaan Google Form memberikan dampak positif terhadap peningkatan koordinasi kerja dan kepuasan pelanggan.

Keywords: Google Form, Komunikasi, Percetakan.

Abstract

This study aims to evaluate the effectiveness of using Google Form as a customer briefing medium in improving communication between the design team and the production team at the printing company CV. Insert Coint. Currently, the process of delivering customer briefs is done manually through short messages or verbal communication, which often results in miscommunication, delays, and repeated revisions. This study uses a descriptive qualitative approach with direct observation methods, informal interviews during a 3-month internship. The results show that the implementation of Google Forms can increase time efficiency, improve brief documentation, and minimize communication errors between divisions. Google Forms are proven to facilitate data collection in a systematic, transparent, and accessible

Article history

Received: Juli 2025

Reviewed: Juli 2025

Published: Juli 2025

Plagirism checker no 80

Doi : prefix doi :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed

under a [creative](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[commons attribution-](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[noncommercial 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

manner to all related parties, thus supporting more effective communication in the work process. Although several obstacles were found such as technological gaps in customers and internal adaptation, overall the use of Google Forms has a positive impact on improving work coordination and customer satisfaction.

Keywords: Google Form, Communication, Printing.

PENDAHULUAN

Industri percetakan diketahui sebagai salah satu sektor yang menjadi penopang ekonomi nasional karena perannya yang sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari kebutuhan sehari-hari hingga keperluan bisnis dan promosi (Hermansyah & Dahmiri, 2019). Sejak ditemukannya mesin cetak oleh Johannes Gutenberg pada abad ke-15, industri percetakan telah berkembang pesat dan menjadi sektor industri paling berpengaruh terhadap kehidupan manusia. Secara umum, percetakan menghasilkan salinan gambar atau tulisan pada media datar menggunakan mesin cetak. Peng (2024) Percetakan sebagai perusahaan media cetak juga membantu keperluan branding dan pemasaran dengan menghasilkan keperluan cetak yang berkualitas seperti brosur, kartu nama, spanduk, dan kemasan produk sehingga dapat meningkatkan profesionalisme, membangun konsistensi merek, dan meningkatkan daya ingat merek. Oleh karena itu, percetakan memainkan peran kunci dalam penyebaran informasi dan komunikasi visual.

Dalam konteks organisasi, komunikasi memainkan peran penting dalam menciptakan, memelihara, dan mengubah struktur organisasi itu sendiri (Evi Zahara, 2018). Komunikasi organisasi melibatkan pertukaran pesan antara unit-unit yang berbeda dalam organisasi, dan dipengaruhi oleh struktur organisasi yang ada. Hal ini berarti bahwa komunikasi antar rekan kerja yaitu tim desain dan tim produksi memiliki dinamika yang berbeda dibandingkan dengan komunikasi kepada *customer*.

Asriadi (2024) komunikasi efektif sangat krusial dalam membangun kerja sama yang solid untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam industri percetakan, komunikasi yang efektif antara *customer*, tim desain, dan tim produksi sangat penting dalam menentukan hasil akhir sesuai dengan keinginan dan mencapai kepuasan *customer*. Oleh karena itu, sebagian besar organisasi bisnis mengoptimalkan peran teknologi dalam komunikasi bisnis mereka masing-masing. Namun, ada beberapa perusahaan yang masih belum mengoptimalkan peran teknologi tersebut dalam hal komunikasi bisnis, salah satunya adalah CV. Insert Coint.

Selama ini, sistem yang digunakan CV. Insert Coint dalam mengelola pesanan *customer* masih dikerjakan secara manual sehingga tidak sedikit ditemukan berbagai masalah yang timbul, seperti tidak efisiensinya waktu, dan miss information. *Customer service* terkadang tidak menyadari telah melewatkan beberapa pertanyaan penting karena harus mengetik satu persatu tiap melayani *customer* yang berbeda, sehingga hal tersebut menyebabkan miss information yang nantinya akan disampaikan kepada tim desain.

Maka dari itu, diperlukan sebuah pengembangan sistem pelayanan pemesanan sehingga *briefing* dapat dikelola dengan baik oleh CV. Insert Coint dengan menggunakan *Google Form*. Tausih (2021) Pengembangan tersebut diperlukan dalam jangka panjang guna meningkatkan kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh sistem tersebut, seperti kecepatan dan keakuratan. Pada akhirnya, peningkatan kualitas pelayanan ini dapat meningkatkan kinerja perusahaan, khususnya dalam menanggapi kebutuhan *customer* serta memudahkan komunikasi antara tim desain dengan *customer*, dan kolaborasi tim desain dengan tim produksi.

TINJAUAN LITERATUR

Tinjauan literatur adalah analisis dan sintesis dari penelitian-penelitian yang sudah ada tentang topik tertentu. Ini melibatkan pencarian, pengumpulan, dan evaluasi literatur yang relevan untuk memahami hasil-hasil penelitian sebelumnya, mengidentifikasi kesenjangan, dan memutuskan posisi penelitian yang akan dilakukan (Jamilatul Hasanah et al., 2023).

Google Form

Sianipar (2019) *Google form* dapat dimanfaatkan untuk mengumpulkan jawaban dari pelbagai pertanyaan secara gratis dan mudah dipahami. Aplikasi ini sangat cocok digunakan sebagai media layanan untuk *customer*, karena memiliki berbagai fitur yang membantu pengguna seperti:

- Penyimpanan database jawaban secara otomatis
- Mempermudah membuat pertanyaan yang terstruktur
- Kemudahan akses dan penggunaan

Dengan fitur tersebut, *google form* sangat membantu bagi *customer service* dalam mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dari *customer* dengan lebih akurat dan lengkap, sehingga, informasi yang diterima oleh tim desain dan produksi akan lebih mudah dipahami. Di sisi lain, Nasir & Mahfuz (2023) *google form* juga dapat membantu mengurangi kesalahan dan meningkatkan kepuasan *customer* dengan menyediakan informasi yang jelas dan transparan.

Komunikasi Efektif

Komunikasi seringkali dianggap sebagai hal yang sederhana, namun efektivitasnya bergantung pada struktur dan kejelasan pesan yang disampaikan (Qosidah, 2023). Dalam komunikasi sehari-hari, struktur yang tidak terorganisir dapat menyebabkan peran komunikator menjadi tidak jelas, sehingga mempengaruhi makna dan hasil komunikasi yang diinginkan. Komunikasi yang efektif memerlukan perencanaan dan pelaksanaan yang sistematis untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Asriadi (2024) Komunikasi manusia melibatkan proses penciptaan dan pertukaran makna antara individu-individu yang berinteraksi. Maka dari itu, komunikasi akan berjalan bilamana kedua pihak dapat saling memahami informasi yang diterima. Dalam konteks penggunaan *google form*, komunikasi efektif dapat diwujudkan melalui pengisian formulir yang jelas dan terstruktur, sehingga memudahkan tim desain dan produksi dapat bekerja sama dengan lebih.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu suatu pendekatan yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam dalam konteks alamiah tanpa intervensi peneliti. Penelitian kualitatif difokuskan pada makna, pemahaman, dan interpretasi terhadap suatu gejala sosial (Guetterman et al., 2015). Data dikumpulkan melalui observasi langsung, partisipasi dalam kegiatan pelayanan, wawancara informal dengan leader dari tim desain dan produksi, serta dokumentasi kegiatan selama magang dari 12 April s/d 12 Juni 2025. Aktivitas magang difokuskan pada bidang pelayananan *customer service*, pengolahan pesanan, serta penyampaian pesanan dari pelanggan.

Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan kegiatan magang yang berfokus pada pengamatan langsung terhadap sistem komunikasi yang berjalan CV. Insert Coint Surabaya, serta untuk menggambarkan peran mahasiswa dalam membantu optimalisasi proses tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum

Tempat magang yang menjadi objek penelitian adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa desain dan produksi. Perusahaan ini memiliki dua divisi utama yang saling terhubung, yaitu tim desain grafis dan tim produksi. Kedua tim ini bekerja berdasarkan arahan dari *brief* yang diberikan oleh *customer* melalui admin.

Sebelum penggunaan *Google Form*, *brief* pelanggan disampaikan melalui chat WhatsApp atau lisan, yang sering kali menyebabkan miskomunikasi antar tim dan pelanggan. Hal ini berdampak pada banyaknya revisi, keterlambatan produksi, serta turunnya kepuasan pelanggan.

Penggunaan *Google Form*

Sejak masa magang dimulai, penulis dan perusahaan memulai untuk menerapkan *Goggle Form* sebagai media pengumpulan data *brief* dari customer. *Google Form* dirancang khusus untuk menggali informasi yang penting seperti jenis produk, warna, ukuran, tema desain, deadline, serta refrensi visual (dalam bentuk unggahan gambar).

Adapun beberapa golongan pertanyaan yang disiapkan untuk pengisian *Google Form* sebagai berikut

Table 1
Informasi *Customer*

No.	Informasi Umum <i>Customer</i>
1.	Nama <i>Customer</i> *
2.	Nama Perusahaan/Organisasi (Jika ada)
3.	Nomor WhatsApp yang Bisa Dihubungi*
4.	Alamat Email
5.	Deadline Cetak (Pekerjaan Minimal 1x24 jam)

*Wajib diisi

Dengan informasi *customer* yang akurat, perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan produk, sehingga membantu meningkatkan volume penjualan melalui pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan preferensi pelanggan (Monalisa & Roza, 2021).

Table 2
Informasi Produk

No.	Informasi Produk
1.	Jenis Produk Yang Dipesan* (Tinggal Pilih) (Brosur, Banner, Sticker, X Banner, Tripod Banner, X Banner, Mug, Tumbler)
2.	Ukuran Produk* (Tinggal Pilih) (dalam cm)
3.	Jumlah Cetak*
4.	Bahan Yang diinginkan: (Tinggal Pilih) - FL 280gsm (Banner) - Vinyl (Stiker) - Bontac (Stiker) - Dst.
5.	Jenis Finishing: (Tinggal Pilih) - LM Doff - LM Gloss - Spot UV (Stiker, Art Paper) - Dst.

*Wajib diisi

Informasi produk memberikan gambaran lengkap tentang spesifikasi, kegunaan, harga yang dibutuhkan oleh *customer*. Dengan begitu, informasi produk memainkan peran penting dalam meningkatkan pelayanan dan loyalitas pelanggan (Nugraha et al., 2021).

Table 3
Informasi Desain

No.	Informasi Desain
1.	Apakah anda memiliki desain sendiri* • Iya, saya akan kirim desain • Tidak
2.	Kirimkan desain (pastikan sesuai dengan format yang ditentukan)
3.	Jelaskan Ide/konsep yang diinginkan*
4.	Apakah ada refrensi (form untuk jpg)
5.	Materi Gambar
6.	Materi teks

*Wajib diisi

Informasi desain yang jelas membantu meningkatkan pemahaman, meminimalisir kesalahan, dan meningkatkan kepuasan pada hasil melalui komunikasi yang efektif (Setiawansyah et al., 2021).

Table 4

Kesepakatan

No.	Kesepakatan*
1.	Apakah Produk ini akan dikirim atau diambil sendiri? <ul style="list-style-type: none">• Kirim• Ambil Sendiri
2.	Saya menyetujui bahwa setelah desain disetujui, revisi besar tidak dapat dilakukan lagi <ul style="list-style-type: none">• Setuju

*Wajib diisi

Brief desain bertujuan memastikan kesepakatan antara tim desain dan klien tentang proyek desain yang dikerjakan. Cahyani (2023) adanya persetujuan untuk menciptakan kesepakatan yang sah, pada akhirnya, kesepakatan yang timbul adalah kesepakatan yang tidak keliru.

Penggunaan formulir yang dikirimkan kepada *customer* dan hasilnya tersimpan dalam Google Sheets dapat membantu mengurangi asimetri informasi antara *customer* dan tim desain. Dijelaskan oleh Agung Prasetyo (2022) Asimetri informasi adalah situasi di mana salah satu pihak dalam transaksi memiliki informasi yang lebih banyak atau lebih baik daripada pihak lainnya. Ini dapat menyebabkan ketidakseimbangan dalam pengambilan keputusan dan dapat mempengaruhi hasil transaksi. Dengan cara ini, tim desain dapat memperoleh informasi yang akurat dan langsung dari *customer*, sehingga mereka dapat lebih memahami kebutuhan dan preferensi *customer*. Hasil formulir yang tersimpan dalam *Google Sheets* juga memungkinkan tim desain untuk mengakses informasi tersebut secara otomatis dan terorganisir, sehingga mereka dapat menggunakan informasi tersebut sebagai acuan awal dalam proses kreatif yang lebih tepat dan efektif. Dengan demikian, formulir dan *Google Sheets* dapat menjadi alat yang berguna dalam meningkatkan kualitas komunikasi dan hasil desain.

TEMUAN LAPANGAN EFEKTIVITAS GOOGLE FORM

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan tim internal, ditemukan bahwa pengalaman penggunaan *Google Form* memberikan beberapa manfaat, antara lain:

1. Efisiensi Waktu: Tim Desain dapat langsung memahami kebutuhan *customer* tanpa harus mengulang pertanyaan dasar.
2. Dokumentasi Rapi: Semua *brief* terdokumentasi secara digital dan dapat ditelusuri kembali saat terjadi kesalahan atau revisi.
3. Reduksi Miskomunikasi: Penurunan jumlah revisi yang signifikan setelah hampir 3 bulan penggunaan *Google Form*.
4. Penguatan Koordinasi: Tim produksi tidak lagi mengalami kebingungan karena intruksi kerja sudah tersedia sejak awal

ANALISIS KOMUNIKASI TIM DESAIN DAN PRODUKSI SEBELUM DAN SESUDAH PENGGUNAAN GOOGLE FORM

A. Sebelum

Komunikasi antar tim sering terganggu oleh kurang lengkapnya informasi dari *customer*. Hal ini menyebabkan tim desain harus bolak balik meminta CS untuk menghubungi *customer*, dan tim produksi pun mengalami hambatan karena desain akhir kerap berubah di tengah proses.

B. Sesudah

Komunikasi menjadi lebih sistematis. Tim desain cukup membaca hasil form tanpa harus bertanya Kembali. Begitu pula dengan tim produksi, mereka memperoleh desain final beserta detil teknis dalam waktu yang lebih cepat. Komunikasi menjadi lebih satu arah, jelas, dan terarah, mengurangi potensi konflik kesalah internal.

KENDALA DAN TANTANGAN IMPLEMENTASI *GOOGLE FORM*

Meskipun efektif, terdapat beberapa tantangan yang muncul dalam penerapan *google form*, di antaranya:

1. *Customer* gap teknologi: Sebagian *customer* yang kurang familiar dengan teknologi digital merasa kesulitan mengakses atau mengisi form.
2. Pengisian yang tidak lengkap: Beberapa pelanggan hanya mengisi sebagian formulir, sehingga CS tetap harus melakukan follow-up manual.
3. Adaptasi Internal: Pada awal penerapan, ada resistensi dari beberapa karyawan yang terbiasa dengan cara lama.

Kendala ini diatasi dengan memberikan panduan singkat kepada pelanggan saat mengisi form dan diberlakukan pelatihan internal selama 1 hari penuh kepada tim agar terbiasa mengakses data dari *google sheets*.

PEMBAHASAN HASIL BERDASARKAN TEORI TERKAIT

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara selama kegiatan magang, penggunaan *google form* terbukti memberikan dampak positif dalam proses komunikasi antara *customer*, tim desain, dan tim produksi. Temuan ini dapat dijelaskan dan diperkuat melalui tinjauan literatur yang relevan

Pada tinjauan Sianipar (2019) fitur-fitur seperti penyimpanan data secara otomatis dan fleksibilitas dalam membuat formulir sesuai kebutuhan, membuat *google form* sangat tepat untuk difunakan sebagai media layanan *customer*. Hal ini terbukti di lapangan, di mana *customer* dapat memberikan informasi pesanan dengan lebih lengkap dan jelas. Bagi tim internal, formulir yang telah diisi memberikan data yang langsung bisa dijadikan acuan tanpa perlu meminta penjelasan ulang secara manual, sehingga mengurangi risiko miskomunikasi.

Google form juga memungkinkan komunikasi lebih transparan dan terdokumentasi, yang mana sejalan dengan prinsip komunikasi efektif seperti yang dijelaskan oleh Asriadi (2024) komunikasi yang efektif terjadi ketika proses penyampaian pesan berlangsung secara terstruktur, dan dapat dipahami oleh kedua belah pihak. Dalam hal ini, *google form* menjadi media yang membantu menciptakan komunikasi dua arah yang lebih bermakna antara *customer* dan tim pelaksana. Dengan form yang tersusun rapi, *customer* dapat menyampaikan

prefrensinya secara sistematis, dan tim desain maupun produksi bisa langsung memahami tanpa interpretasi berlebihan.

Lebih jauh, kesesuaian antara struktur pertanyaan dalam *google form* dan alur kerja perusahaan juga memperkuat kualitas komunikasi internal. Data yang telah tersimpan otomatis dapat langsung dibagikan kepada tim yang berbeda, mempercepat koordinasi dan menghindari keterlambatan akibat miskomunikasi. Ini sejalan dengan pemikiran bahwa komunikasi yang tidak terorganisir dapat menyebabkan ambiguitas peran dan menurunnya kualitas hasil kerja.

Dengan demikian, dari sisi teori dan praktik, penggunaan *google form* telah memenuhi karakteristik sebagai alat bantu komunikasi yang efektif dan efisien. Selain meningkatkan pemahaman antar tim, juga berdampak pada peningkatan kepuasan *customer* karena proses pesanan berjalan lebih cepat dan sesuai harapan.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi, partisipasi langsung, serta wawancara selama kegiatan magang di CV. Insert Coint, dapat disimpulkan bahwa "Penggunaan *Google Form* Sebagai Media *Briefing Customer* terbukti efektif dalam meningkatkan komunikasi antara tim desain dan tim produksi.

Manfaat yang paling menonjol meliputi efisiensi waktu, kemudahan akses terhadap data, pengurangan jumlah revisi, dan peningkatan koordinasi antar divisi. Selain itu, media ini juga mendukung prinsip komunikasi efektif sebagaimana dijelaskan dalam literatur, yaitu menyampaikan pesan secara jelas, terarah, dan saling dipahami.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Google Form* bukan hanya sekedar alat bantu teknis, tetapi juga menjadi solusi strategis dalam menciptakan sistem komunikasi kerja yang lebih profesional dan produktif di lingkungan perusahaan percetakan

SARAN

Diharapkan perusahaan untuk terus mengembangkan penggunaan *Google Form* dan melakukan standarisasi *briefing* sesuai jenis produk yang ditawarkan agar pengumpulan data semakin spesifik dan akurat. Selain itu, perlu disediakan pelatihan rutin bagi karyawan untuk memastikan seluruh tim memahami cara memanfaatkan data dari *Google Form* secara optimal. Sebaiknya *customer* diberikan panduan pengisian *Google Form* secara sederhana, baik dalam bentuk teks maupun video tutorial, guna membantu mereka yang belum familira dengan penggunaan teknologi digital.

REFERENCES

Agung Prasetyo, A. (2022). Meminimalisir Asimetri Informasi Melalui Pelaporan (Disclosure) Laporan Keuangan. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(1), 45-52. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i1.104>

Asriadi. (2024). Komunikasi Efektif dalam Organisasi. *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya*, 1(3), 309-316. <https://doi.org/10.59996/cendib.v1i3.318>

- Cahayani, D. (2023). Kesepakatan Dalam Perjanjian Sebagai Langkah Preventif Terhadap Pencegahan Wanprestasi. *Jurnal Ilmu Sosial*, 2(10), 1-3. <https://www.bajangjournal.com/index.php/JISOS/article/view/7315>
- Evi Zahara. (2018). Peranan Komunikasi Organisasi Pimpinan Organisasi. *Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi*, 1829-7463(April), 8.
- Guetterman, T. C., Fetters, M. D., & Creswell, J. W. (2015). Integrating quantitative and qualitative results in health science mixed methods research through joint displays. *Annals of Family Medicine*, 13(6), 554-561. <https://doi.org/10.1370/afm.1865>
- Hermansyah, H., & Dahmiri, D. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Berwirausaha Industri Percetakan (Studi Kasus Wirausaha Industri Percetakan Di Kota Jambi). *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 8(3), 38-44. <https://doi.org/10.22437/jmk.v8i3.8596>
- Jamilatul Hasanah, M. Zainal Alim, Vicky Febriansyah, & Mochammad Isa Anshori. (2023). Budaya Organisasi Dan Kepemimpinan Transformasional: Sistematisasi Tinjauan Literatur. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 1(4), 248-261. <https://doi.org/10.54066/jikma.v1i4.502>
- Monalisa, S., & Roza, A. S. (2021). Penerapan Association Rules untuk Elemen Cross Selling Pada Sistem Informasi Customer Development. *Techno.Com*, 20(3), 420-429. <https://doi.org/10.33633/tc.v20i3.4750>
- Nasir, M., & Mahfuz. (2023). Pemanfaatan Google Form Untuk Pelaporan Form A di Panwasdam Dahu Selatan: Inovasi Teknologi dalam Peningkatan Efisiensi dan Akurasi Pengawasan Pemilu. *Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 2(3), 10111-10121. <https://publisherqu.com/index.php/pediaqu>
- Nugraha, D., Putra, G., & Raharjo, S. T. (2021). Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 10(6), 1-15. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Peng, A. A. S. K. (2024). *VisART*. 02(02), 401-415.
- Qosidah, N. (2023). Strategi Dalam Komunikasi Bisnis. In *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik*. <http://penerbit.stekom.ac.id/index.php/yayasanpat/article/view/446>
- Setiawansyah, S., Adrian, Q. J., & Devija, R. N. (2021). Penerapan Sistem Informasi Administrasi Perpustakaan Menggunakan Model Desain User Experience. *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 11(1), 24-36. <https://doi.org/10.34010/jamika.v11i1.3710>
- Sianipar, A. Z. (2019). ISSN : 2598-8719 (Online) ISSN : 2598-8700 (Printed) PENGGUNAAN GOOGLE FORM SEBAGAI ALAT PENILAIAN KEPUASAN PELAYANAN MAHASISWA Anton
- Zulkarnain Sianipar ISSN : 2598-8719 (Online) ISSN : 2598-8700 (Printed). 3(1), 16-22.
- Tausih, T. U., & Marno, M. (2021). Pelaksanaan Penilaian Ranah Afektif Menggunakan Google

Form di Era New Normal. *J-PAI: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 7(2), 103-113.
<https://doi.org/10.18860/jpai.v7i2.12270>