

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada

Ni Gst. Ayu Kt. Rada Krisdianti*, I Nyoman Sujana

Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Bali, Indonesia

**gusti.ayu.ketut@undiksha.ac.id*

Riwayat Artikel:

Tanggal diajukan:
13 November 2020

Tanggal diterima:
28 Desember 2020

Tanggal dipublikasi:
31 Desember 2020

Kata kunci: kepuasan nasabah kualitas pelayanan, loyalitas nasabah

Pengutipan:

Krisdianti, Ni Gst. Ayu Kt. Rada Krisdianti & Sujana. I Nyoman Sujana. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 10 (3), 335-341

Keywords: customer loyalty, customer satisfaction, service quality

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan dampaknya pada loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kausalitas. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah LPD Desa Adat Panji dengan sampel yang digunakan sebanyak 373 responden yang dicari menggunakan sampling purposive. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dianalisis menggunakan analisis jalur berbantuan program SPSS 20.0 for Windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah dan dapat juga berpengaruh secara tidak langsung, yaitu kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah (sebagai variabel intervening). Besarnya pengaruh langsung adalah 0,044, sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung yaitu 0,109. Karena koefisien pengaruh tidak langsungnya lebih besar dari koefisien langsung, maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah lebih dominan dipengaruhi hubungan tidak langsung melalui kepuasan nasabah. Dengan kata lain, kepuasan nasabah dalam menunjang loyalitas nasabah dalam menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan relatif tinggi.

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on satisfaction and its impact on customer loyalty in the LPD Desa Adat Panji, Sukasada District. This study used a causality research design. The population of this study were all customers of LPD Desa Adat Panji with a sample of 373 respondents who were searched using purposive sampling. Data collection using a questionnaire was analyzed using path analysis assisted by SPSS 20.0 for Windows. The results showed that service quality can have a direct effect on customer loyalty and can also have an indirect effect, namely service quality on customer loyalty through customer satisfaction (as an intervening variable). The magnitude of the direct effect is 0.044, while the magnitude of the indirect effect is 0.109. Because the coefficient of indirect influence is greater than the direct coefficient, it can be concluded that customer loyalty is more dominantly influenced by indirect relationships through customer satisfaction. In other words, customer satisfaction in supporting customer loyalty in explaining the effect of service quality is relatively high.

Pendahuluan

Tahun 1984 Pemerintah Bali mengeluarkan Surat Keputusan (SK) Gubernur No. 972 Tahun 1984 tentang Pendirian Lembaga Perkreditan Desa di Provinsi Daerah Tingkat I Bali, dengan keberadaan LPD diatur dibawah Peraturan Daerah (PERDA) yakni Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 8 Tahun 2002 tentang Lembaga Perkreditan Desa (LPD) yang kini telah diganti menjadi Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2007. Perda tersebut mengatur tentang syarat-syarat pendirian LPD. LPD merupakan suatu lembaga yang didirikan untuk kepentingan pelayanan umum khususnya bidang perekonomian di desa dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat desa adat itu sendiri.

Pendirian LPD yang serentak diseluruh desa adat di Bali mulai memberikan hasil dalam meningkatkan perekonomian desa adat, seperti contohnya LPD Desa Adat Panji yang didirikan dengan surat pengukuhan berdirinya berdasarkan pada Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali No. 36 tahun 1990 tanggal 14 Januari 1990. LPD Desa Adat Panji mampu meningkatkan potensi masyarakat dan membantu meringankan serta memberikan pendanaan pembangunan pura, pelaksanaan upacara agama, dan memberikan beasiswa pendidikan bagi masyarakat desa adat.

Pemberian bantuan dana tersebut dilakukan guna untuk menumbuhkan kepercayaan pada masyarakat desa dan meningkatkan kepuasan serta dapat bertahan dan berdaya saing terhadap lembaga keuangan yang sejenis. Bagi suatu lembaga keuangan salah satu faktor terpenting untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Karena pelayanan merupakan aspek yang terpenting apabila suatu LPD ingin meningkatkan kepuasan dan mempertahankan nasabah yang merupakan asset yang sangat berharga untuk kelangsungan jangka panjang usahanya.

Dengan demikian, LPD harus memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah sehingga nasabah merasa puas. Hal ini sesuai dengan penjelasan yang disampaikan oleh Oliver dalam (Supranto, 2001), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka nasabah akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, nasabah akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, nasabah akan sangat puas. Harapan nasabah dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Nasabah yang puas akan setia (loyal) dan memberikan komentar yang baik tentang perusahaan.

Sesuai apa yang telah dijelaskan di atas, untuk menciptakan kepuasan nasabah LPD Desa Adat Panji mengharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanannya. LPD Desa Adat Panji menyediakan pelayanan jasa keuangan bagi seluruh masyarakat desa. Adapun produk jasa yang ditawarkan dalam usahanya berupa tabungan, deposito, dan pinjaman dari masyarakat yang kemudian disalurkan dalam bentuk pemberian kredit yang efektif. Didalam menjalankan usahanya, LPD Desa Adat Panji mengupayakan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan nasabah yaitu, prosedur yang sederhana, proses yang singkat, karakter bisnis yang luwes, cekatan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, murah senyum dan menumbuhkan kepercayaan pada masyarakat desa sehingga masyarakat mempunyai rasa aman dalam menyimpan dan meminjam uang di LPD.

Dengan upaya yang dilakukan oleh LPD Desa Adat Panji dalam memberikan pelayanan yang optimal diharapkan mampu meningkatkan kepuasan bagi para nasabah sehingga nasabah merasa puas dan loyal. Namun pada kenyataannya masih adanya keluhan dari nasabah terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh manajemen dan karyawan yang dirasakan selama menjadi nasabah di LPD Desa Adat Panji. Keluhan tersebut diantaranya adalah kurang telitinya petugas teller misalnya pencatatan saldo dibuku tabungan nasabah dengan LPD berbeda maka akan berdampak terjadinya kesalahan pencatatan. Beberapa petugas keliling atau kolektor yang kurang ramah dan tulisannya yang tidak jelas serta susah dimengerti. Waktu kunjungan ke rumah nasabah yang tidak dapat diprediksi, kadang lebih awal dan lebih akhir tanpa memberi informasi kepada nasabah. Petugas kolektor juga belum memberikan penjelasan secara lengkap informasi yang dibutuhkan nasabah.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di LPD Desa Adat Panji, maka peneliti berminat melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah sehingga LPD Desa Adat Panji dapat merumuskan strategi untuk mengantisipasi nasabah tidak beralih ke lembaga keuangan yang lain.

Metode

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan kausalitas karena diantara variabel bebas terdapat hubungan yang korelasional, sehingga terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling untuk menentukan sampel yang akan digunakan. Adapun banyak sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 373 nasabah. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan kuesioner. Data dari penelitian ini berupa skor dari kuesioner tentang kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Panji. Dimana peneliti memberikan kumpulan pertanyaan atau pernyataan agar dapat dijawab oleh responden. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala Likert berjumlah 5 skor, dengan skor 1 merupakan kategori sangat tidak setuju sehingga skor 5 merupakan kategori sangat setuju. Sebelum kuesioner disebarkan kepada responden, kuesioner dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan SPSS 20.0 for windows.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (path analys) yang merupakan pengembangan dari analisis regresi, sehingga analisis regresi dapat dikatakan sebagai bentuk khusus dari analisis jalur (regression is special case of path analysis). Analisis jalur digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Dengan kriteria pengujian menolak H_0 apabila $P\text{-value} < \alpha$ 0,05, berarti koefisien determinasi total signifikan dan ada pengaruh dan menerima H_0 apabila $P\text{-value} > \alpha$ 0,05, berarti koefisien determinasi total tidak signifikan dan tidak ada pengaruh.

Hasil dan Pembahasan

Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada. Berdasarkan tabel 1, diperoleh nilai $P\text{-value}$ sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka keputusannya adalah H_0 ditolak. Jadi, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada.

Berdasarkan tabel 2, diperoleh nilai $P\text{-value}$ sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka keputusannya adalah H_0 ditolak. Jadi, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada.

Berdasarkan tabel 3, diperoleh nilai $P\text{-value}$ untuk kualitas pelayanan sebesar 0,002 dan kepuasan nasabah sebesar 0,000. $P\text{-value}$ tersebut lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka keputusannya adalah H_0 ditolak. Jadi, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada.

Berdasarkan pengaruh secara tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah di tunjukkan oleh Unstandardized Coefficients Beta

Tabel 1.
Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,392	1,693		11,456	,000
	Kualitas Pelayanan	,385	,021	,690	18,337	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Tabel 2.
Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,906	1,142		12,180	,000
	Kualitas Pelayanan	,228	,014	,641	16,096	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Tabel 3.
Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,643	,939		4,944	,000
	Kualitas Pelayanan	,044	,014	,124	3,186	,002
	Kepuasan Nasabah	,478	,025	,750	19,294	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

pada tabel 2 dan 3, yaitu $0,228 \times 0,478 = 0,109$. Besar pengaruh secara langsung dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah yang ditunjukkan oleh Unstandardized Coefficients Beta pada tabel 3, yaitu 0,044 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05.

Simpulan hasil analisis jalur menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah dan dapat juga berpengaruh secara tidak langsung, yaitu kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah (sebagai variabel intervening). Besarnya pengaruh langsung adalah 0,044, sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan mengalikan koefisien tidak langsungnya yaitu $0,228 \times 0,478 = 0,109$. Karena koefisien pengaruh tidak langsungnya lebih besar dari koefisien langsung, maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah lebih dominan dipengaruhi hubungan tidak langsung melalui kepuasan nasabah. dengan kata lain, kepuasan nasabah dalam menunjang loyalitas nasabah dalam menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan relatif tinggi.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap

kepuasan nasabah di LPD Desa Adat Panji yang ditunjukkan dengan nilai P-value sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan semakin tinggi, maka kepuasan nasabah juga semakin tinggi.

Hasil penelitian ini didukung hasil penelitian terdahulu yaitu oleh (Kurriwati, 2015), menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan. Penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian (Panjaitan & Yuliaty, 2016) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sastri, 2015) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan penelitian yang dilakukan oleh (Ardhana, 2010) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Secara teori oleh (Lupiyoadi, R. dan Hamdani, 2009) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap rendahnya kepuasan pelanggan dari pada pelayanan yang dikategorikan baik. Kemudian (Tjiptono, 2012) menyatakan dengan memperhatikan kualitas pelayanan kepada konsumen, akan meningkatkan indeks kepuasan konsumen yang diukur dalam ukuran apapun. (Tjiptono, 2004) juga menjelaskan bahwa perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Agar dapat bersaing, bertahan, dan berkembang, maka perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan semakin tinggi. (Prabhakaran, S. dan Satya, 2003) menyebutkan bahwa pelanggan adalah raja. Kepuasan pelanggan yang tinggi penting dalam mempertahankan basis pelanggan setia.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Panji yang ditunjukkan dengan nilai P-value sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan semakin tinggi, maka loyalitas nasabah juga semakin tinggi.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian (Putri & Utomo, 2017), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian lain yang mendukung hasil penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh (Wijayanto, 2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Dan penelitian dari (Putri & Utomo, 2017) yang memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Secara teori yang dikemukakan oleh (Lupiyoadi, R. dan Hamdani, 2006) bahwa jika kualitas diperhatikan, maka kualitas pelanggan akan mudah diperoleh. Kualitas pelayanan dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Menurut (Kotler, P. dan Keller, 2013) dalam jangka panjang ikatan hubungan yang kuat memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat mencapai tujuan yaitu loyalitas pelanggan sepenuhnya melalui peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan sehingga memiliki daya saing di pasar.

Pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah, yang ditunjukkan dengan nilai P-value kualitas pelayanan sebesar 0,002 dan nilai P-value kepuasan nasabah sebesar 0,000. Nilai P-value tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Selain itu koefisien pengaruh tidak langsung lebih besar dari koefisien pengaruh langsung (0,109 lebih besar dari 0,044), maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah lebih dominan dipengaruhi hubungan tidak langsung melalui kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kurriwati, 2015) yang menyatakan bahwa kualitas berpengaruh Terhadap kepuasan dan

selanjutnya kepuasan tersebut berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Astuti, H. D. dan Iskandar, 2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Pelanggan yang memutuskan untuk loyal terhadap suatu produk atau jasa seringkali disebabkan karena mereka merasakan pelayanan tidak hanya sesuai kebutuhan tetapi juga menyenangkan atau memuaskan.

Secara teori penelitian ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh (Kartajaya, 2006) bahwa pelanggan yang terpuaskan cenderung punya potensi tinggi untuk menjadi loyal terhadap suatu produk atau jasa dimana kepuasan seperti itu mustahil ada tanpa diawali oleh pelayanan yang prima. Pelanggan yang memutuskan untuk loyal terhadap suatu produk atau jasa seringkali disebabkan karena mereka merasakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak hanya sesuai dengan kebutuhan, tetapi juga memuaskan dan menyenangkan. Pelanggan setia memandang organisasi secara positif, mendukung organisasi kepada orang lain, dan akan terlibat di dalam pembelian kembali (Dimitriades, 2006).

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya dapat disimpulkan bahwa (1) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada. (2) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada. (3) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada.

Adapun saran yang dapat disampaikan bagi pihak LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada disarankan agar selalu memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, kualitas pelayanan dapat dijadikan tolak ukur tingkat keberhasilan suatu usaha dan kepuasan nasabah harus ditingkatkan karena kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan perusahaan membuat nasabah untuk tetap berlangganan dan loyal. Selanjutnya bagi peneliti lain disarankan agar hasil penelitian ini dapat dijadikan pedoman lebih lanjut dan lebih dikembangkan lagi karena di dalam penelitian ini hanya meneliti kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah saja, sehingga untuk penelitian lain bisa menambah variabel penelitian seperti promosi, harga, fasilitas dan kinerja karyawan.

Daftar Rujukan

- Ardhana, O. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Astuti, H. D. dan Iskandar, D. (2015). Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Chitose International Tbk). *E-Proceeding of Management*, Vol 2(2), hal. 1232–1238.
- Dimitriades, Z. S. (2006). Customer satisfaction, loyalty and commitment in service organizations: Some evidence from Greece. *Management Research News*, Vol 29 (12), hal. 782–800. <https://doi.org/10.1108/01409170610717817>
- Kartajaya, H. (2006). *Marketing Mix*. Bandung : Mizan.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran. 13 ed*. Jakarta : Erlangga.
- Kurriwati, N. (2015). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen. *Eco-Entrepreneur*, Vol 1 (1), hal 48-55.

- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa. 2 ed.* Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta : Salemba Empat.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen, Vol 11 (2)*, hal 265-289.
- Prabhakaran, S. dan Satya, S. (2003). An insight into Service Attributes in Banking Sector. *Journal of Services Research, Vol 3 (1)*, hal. 157–169.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Compp Ambarawa). *Among Makarti, Vol. 10 (19)*.
- Sastri, A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (pada Bengkel Motor Paramitha Graha Denpasar). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, Vol 2 (2)*.
- Supranto. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. *Jakarta : Rineka Cipta*.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa.* Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta : Bandung Remaja.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Manajemen Dayasaing, Vol 17 (1)*, hal 38-45.