

# Pengaruh Pelatihan M-Pise LPD Digital, Motivasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di LPD Tegal Desa Darmasaba Badung Bali

Ni Made Suryati <sup>(1)</sup>  
I Gede Putu Kawiana <sup>(2)</sup>  
I Putu Putra Astawa <sup>(3)</sup>

<sup>(1)(2)(3)</sup>Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia  
Email : adeesurya29@gmail.com

Diterima: 07 April 2021	Direvisi: 11 April 2021	Disetujui: 12 April 2021
-------------------------	-------------------------	--------------------------

## ABSTRACT

*Customer loyalty is a top priority for the company to survive amidst a tight barrier. The purpose of this study was to determine the effect of training, motivation and service quality on customer loyalty at LPD Tegal Desa Darmasaba Badung Bali partially and simultaneously. The population and respondents used in this study were 803 LPD Tegal customers with 89 respondents using purposive sampling method. The data analysis technique used multiple linear regression analysis. Based on the analysis, it is found that M-Pise training has a positive and significant effect on customer loyalty, while motivation and service quality have a positive and insignificant effect on customer loyalty because the sig value is less than 0.05 and the t value is less than t table. The F test shows that the three independent variables jointly affect the customer loyalty variable. The suggestion in this research is for management to evaluate customer loyalty by looking at the M-Pise training factors, motivation and service quality.*

**Keywords:** *M-Pise Training, Motivation, Service Quality, Loyalty*

## ABSTRAK

Loyalitas pelanggan menjadi prioritas utama perusahaan untuk bertahan ditengah persaingan yang ketat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelatihan, motivasi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di LPD Tegal Desa Darmasaba Badung Bali secara parsial dan simultan. Populasi dan responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah LPD Tegal sejumlah 803 orang dengan jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 89 orang responden dengan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan motivasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan pada loyalitas nasabah dikarenakan nilai sig kurang dari 0,05 dan nilai t hitung kurang dari t tabel. Uji F menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel loyalitas nasabah. Saran dalam penelitian ini adalah agar manajemen mengevaluasi loyalitas pelanggan dengan melihat faktor pelatihan, motivasi dan kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:** *Pelatihan, Motivasi, Kualitas Pelayanan, Loyalitas*

---

## Pendahuluan

Loyalitas merupakan hal yang penting untuk dimiliki oleh perusahaan. Banyak perusahaan menggunakan berbagai cara untuk meningkatkan pelanggan yang loyal dengan produk maupun perusahaannya. Loyalitas memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas perusahaan dan untuk memastikan usaha dapat berkembang dengan baik. Loyalitas anggota memegang peran yang sangat penting dalam menjaga keberlangsungan hidup organisasi, sehingga organisasi harus secara berkelanjutan menjaga dan mengelola loyalitas anggota organisasinya (Mahayasa dan Martayanti, 2020). Tjiptono dalam Yuliaty (2016) menyatakan bahwa loyalitas adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang. Pelanggan yang loyal tidak akan keluar dan memilih produk perusahaan lain, melainkan akan membantu perusahaan melakukan promosi melalui media mulut ke mulut (Kusyana *et al.*, 2020). Sehingga ini dapat sangat menguntungkan bagi perusahaan dengan meningkatkan daya saing perusahaan dipasaran.

Pelatihan menggunakan sarana yang disediakan perusahaan dapat membangun loyalitas. Mangkuprawira dalam Habib *et al.*, (2018), pelatihan merupakan proses untuk mengajarkan seseorang akan keahlian tertentu agar menjadi semakin terampil dan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan lebih baik. Pelatihan penting untuk dilakukan, dan pemberian materi pelatihan penting untuk diberikan, agar karyawan yang bertugas melayani pelanggan dapat lebih memahami tugas yang dijalani (Suartina, dkk., 2019). Ini menunjukkan komitmen perusahaan untuk selalu memberikan yang terbaik dan termudah bagi para pelanggan dalam melakukan transaksi dengan perusahaan (Kitriawaty *et al.*, 2015). Motivasi yang dimiliki pelanggan juga menjadi salah satu pendukung loyalitasnya. Menurut Robbins dalam Wibowo dan Sutanto (2013), motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi ke arah tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual. Pelanggan yang termotivasi untuk memenuhi kebutuhannya dengan satu produk tertentu, akan mencurahkan hatinya untuk memilikinya produk tersebut (Husni *et al.*, 2018). Lovelock dalam Putri dan Hardi (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan keunggulan yang dimiliki perusahaan serta kemampuan pengendalian keuntungan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Pelayanan yang baik akan meninggalkan kesan positif di benak konsumen dan akan membangun loyalitas jika dilakukan secara konstan (Risal, 2018).

LPD Tegal yang beralamat di Desa Darmasaba Badung adalah salah satu LPD besar dan berpengaruh yang ada di Kabupaten Badung. Besarnya aset yang dimiliki LPD ini tidak lepas dari peran penting faktor latar belakang pekerjaan masing-masing penduduknya yang merupakan

---

saudagar ataupun pedagang baik grosir maupun retail di berbagai macam jenis barang mulai dari bahan bangunan, makanan, hasil pertanian serta peternakan. Salah satu program penting yang sudah diluncurkan belakangan ini adalah M-Pise. Aplikasi M-Pise juga akan disupport ke depannya dalam bentuk ATM LPD *Cardless* yang bertujuan masyarakat akan lebih mudah menarik tabungannya di ATM dengan tanpa menggunakan kartu ATM fisik seperti perbankan lainnya.

Nasabah yang memiliki kredit lancar menjadi prioritas sasaran utama dalam penyuluhan untuk mempergunakan M-Pise aplikasi agar bisa menjadi pelopor *user* aplikasi keuangan digital di lingkungan masyarakat Desa Tegal Darmasaba. Berdasarkan data rekapan kredit lancar, ini berarti nasabah telah memiliki sejarah menabung dan peminjaman uang dalam kategori sangat baik sehingga akan lebih mudah menerima informasi apapun yang diberikan oleh pihak LPD. Data data rekapan nasabah dalam kategori macet disebut juga nasabah nominatif kredit, dalam jumlah kredit macet ini memiliki jumlah yang tergolong rendah. Berdasarkan observasi awal ditemukan bahwa edukasi terhdap penggunaan aplikasi M-pise kepada nasabah masih kurang, sehingga masyarakat belum mahir menggunakan fitur-fitur yang ada di dalamnya. Selain itu motivasi nasabah untuk menggunakan aplikasi M-pise juga masih kurang, sehingga belum semua nasabah menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini disebabkan karena tidak adanya insentif berupa kuota internet untuk mengakses aplikasi, sehingga masyarakat harus menyiapkan sendiri kuota untuk mengaksesnya. Melihat beberapa masalah tersebut, saran yang diberikan agar manajemen mengevaluasi loyalitas pelanggan dengan melihat faktor pelatihan, motivasi dan kualitas pelayanan.

Persaingan yang semakin ketat patut disikapi dengan bijak oleh perusahaan agar tidak mengalami kemunduran bahkan kebangkrutan. Perusahaan diharapkan menerapkan strategi terbaiknya untuk mencapai loyalitas yang dibutuhkan perusahaan untuk berkembang. Menjaga loyalitas dapat membantu perusahaan menjaga masa depannya. Banyak perusahaan tidak mampu menciptakan loyalitas sehingga berakhir ditinggalkan oleh pelanggannya (Normasari *et al.*, 2013). pengaruh pelatihan LPD digital, motivasi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di LPD Tegal Desa Darmasaba Badung Bali.

Penelitian yang dilakukan oleh RositaM *et al.*, (2017) menghasilkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Habib *et al.*, 2018) juga menemukan hasil yang sama bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut dikemukakan hipotesis seperti berikut ini:

H<sub>1</sub> : Diduga secara parsial ada pengaruh yang positif dan signifikan variabel pelatihan terhadap loyalitas nasabah LPD Tegal Desa Darmasaba Badung, Bali.

---

Penelitian yang dilakukan oleh Wibowo dan Sutanto (2013) menghasilkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Citra dan Fahmi (2019) juga menemukan hasil yang sama bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut dikemukakan hipotesis seperti berikut ini:

H<sub>2</sub> : Diduga secara parsial ada pengaruh yang positif dan signifikan variabel motivasi terhadap loyalitas nasabah LPD Tegal Desa Darmasaba Badung, Bali.

Penelitian yang dilakukan oleh Kusyana *et al.*, (2020) menghasilkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Kusyana *et al.*, (2020) juga menemukan hasil yang sama bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut dikemukakan hipotesis seperti berikut ini:

H<sub>3</sub> : Diduga secara parsial ada pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah LPD Tegal Desa Darmasaba Badung, Bali

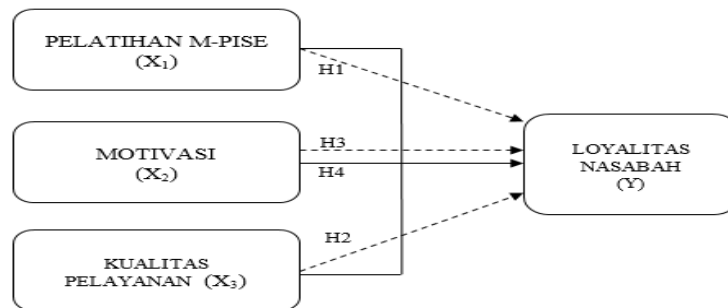
Penelitian yang dilakukan oleh (Habib *et al.*, 2018) menghasilkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Penelitian yang dilakukan oleh Yuliawati, (2016) menemukan hasil bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi *et al.*, (2014) menemukan hasil bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut dikemukakan hipotesis seperti berikut ini:

H<sub>4</sub> : Diduga secara simultan ada pengaruh positif dan signifikan antara pelatihan, motivasi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah LPD Tegal Desa Darmasaba Badung, Bali.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif yang dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas (pelatihan, motivasi, dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (loyalitas). Penelitian ini dilakukan di LPD Tegal Desa Darmasaba Badung dikarenakan penggunaan aplikasi M-pise belum merata untuk semua nasabah. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah LPD Tegal sejumlah 803 orang dengan jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 89 orang dengan menggunakan rumus slovin. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *purposive sampling* dimana sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu dan kriteria tersebut adalah nasabah dengan catatan kredit lancar. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Pengukuran persepsi responden terhadap variabel penelitian dilakukan dengan menggunakan skala likert yang terdiri atas lima pilihan jawaban.

Pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan dengan analisis regresi linier berganda.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Sumber: Suryati, 2021

### Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh instrumen dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel karena memiliki nilai koefisien korelasi (r) > 0,30 dan *chronbach's alpha* > 0,60.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Variabel	No Item	r hitung	r tabel	Keterangan	r hitung	r tabel 5%	Keterangan
Pelatihan (X1)	1	0,611	0,244	Valid	0,773	0,206	Reliabel
	2	0,255					
	3	0,331					
	4	0,453					
	5	0,625					
Motivasi (X2)	1	0,651	0,206	Valid	0,751	0,206	Reliabel
	2	0,596					
	3	0,594					
	4	0,653					
	5	0,602					
	6	0,506					
Kualitas Pelayanan (X3)	1	0,732	0,206	Valid	0,734	0,026	Reliabel
	2	0,633					
	3	0,567					
	4	0,596					
	5	0,51					
Loyalitas Nasabah (Y)	1	0,726	0,206	Valid	0,773	0,206	Reliabel
	2	0,771					
	3	0,703					
	4	0,711					
	5	0,608					

Sumber: Data diolah (2021)

Tabel 2 menunjukkan bahwa nasabah didominasi laki-laki sebanyak 57 orang (64,04%) dan responden laki-laki sebanyak 32 orang (35,96%). Menurut pendidikan terakhir, nasabah didominasi oleh lulusan SMP sebanyak 33 orang (37,08%) dan terendah adalah lulusan S1 sebanyak 12 orang (13,48%).

**Tabel 2 Karakteristik Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	57	64,04
2	Perempuan	32	35,96
<b>Total Responden</b>		<b>89</b>	<b>100</b>

No	Pendidikan	Total (Orang)	Persentase (%)
1	SD	25	28,09
2	SMP	33	37,08
3	SMA/SMK	19	21,35
4	S1	12	13,48
<b>Total Responden</b>		<b>89</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah (2021)

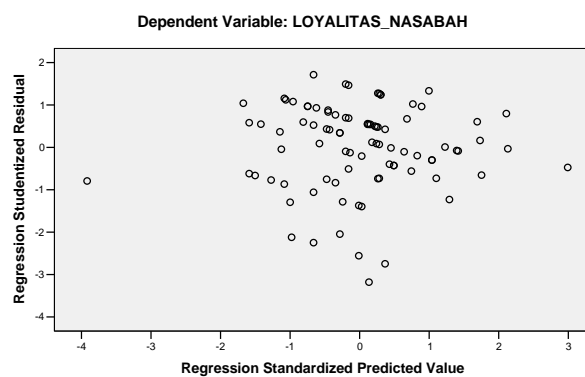
Tabel 3 menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji asumsi klasik dinyatakan bahwa data terstandarisasi normal yang dibuktikan dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed)  $0,262 > 0,05$ , tidak terjadi gejala multikolinieritas yang dibuktikan dengan nilai *Tolerance* masing-masing variabel yang berturut-turut sebesar  $0,903, 0,461, 0,446 > 0,10$  dan nilai VIF masing-masing variabel yang bernilai sama sebesar  $1,108, 2,167, 2,242 < 10$ .

**Tabel 3 Hasil Uji Normalitas Dan Multikolinieritas**

Variabel	Normalitas	Multikolinieritas	
	Asymp. Sig. (2-tailed)	Tolerance	VIF
Pelatihan (X1)	0.262	0.903	1.108
Motivasi (X2)		0.461	2.167
Kualitas Pelayanan (X3)		0.446	2.242

Sumber: Data diolah (2021)

Gambar 2 Hasil Uji Multikolinieritas untuk variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diketahui bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

**Gambar 2. Hasil Uji Multikolinieritas**

Sumber: Data diolah (2021)

Tabel 4 menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel pelatihan, motivasi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah yang dapat dilihat dari nilai R square adalah sebesar  $0,191$  atau  $19,1\%$  dan sisanya sebesar  $0,809$  atau  $80,9\%$  dijelaskan oleh variabel

lainnya yang tidak diteliti dan model ini.

**Tabel 4 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.437 <sup>a</sup>	.191	.163	2.552

Sumber: Data diolah (2021)

Hasil analisis regresi linear berganda yang ditunjukkan pada Tabel 5 memberikan persamaan regresi yaitu  $Y = 4,150 + 0,564X_1 + 0,154X_2 + 0,076X_3$ . Berdasarkan persamaan tersebut maka dapat diinterprestasikan sebagai berikut :

Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada LPD Tegal Desa Darmasaba Badung. Ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,564 (positif), t-hitung (3,394) > t-tabel (1,663) dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Ini berarti bahwa pelatihan yang meningkatkan loyalitas nasabah. Artinya semakin baik pelatihan yang diberikan kepada nasabah terkait dengan penggunaan M-pise LPD digital akan meningkatkan loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil yang ditemukan oleh RositaM *et al.*, (2017) serta (Habib *et al.*, 2018) menghasilkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Motivasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pada LPD Tegal Desa Darmasaba Badung. Ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,154 (positif), t-hitung (0,982) < t-tabel (1,663) dengan signifikansi  $0,329 < 0,05$ . Ini berarti bahwa motivasi tidak dapat meningkatkan loyalitas nasabah secara signifikan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil yang ditemukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh Wibowo dan Sutanto (2013) serta Citra dan Fahmi (2019) menemukan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pada LPD Tegal Desa Darmasaba Badung. Ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,076 (positif), t-hitung (0,360) < t-tabel (1,663) dengan signifikansi  $0,0720 < 0,05$ . Ini berarti bahwa kualitas pelayanan tidak dapat meningkatkan loyalitas nasabah secara signifikan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil yang ditemukan oleh Kusyana *et al.*, (2020) menghasilkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

**Tabel 5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.150	3.500		1.186	.239
1 Pelatihan	.564	.166	.384	3.394	.001
Motivasi	.154	.157	.141	.982	.329
Kualitas Pelayanan	.076	.212	.053	.360	.720

Sumber: Data diolah (2021)

Hasil uji signifikansi simultan (Uji F) yang ditampilkan pada Tabel 6 menunjukkan bahwa pelatihan, motivasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai  $F_{hitung} (6,699) > F_{tabel} (3,238)$  dengan nilai Sig.  $(0,000) < \alpha (0,05)$ . Ini berarti bahwa secara bersama-sama pelatihan, motivasi, dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah karawan LPD Tegal Desa Darmasaba Badung.

**Tabel 6 Hasil Uji-F**

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	130.841	3	43.614	6.699	.000 <sup>b</sup>
1	Residual	553.384	85	6.510		
	Total	684.225	88			

Sumber: Data diolah (2021)

### Simpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan motivasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan pada loyalitas nasabah dikarenakan nilai sig kurang dari 0,05 dan nilai t hitung kurang dari t tabel, uji F menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel loyalitas nasabah. Saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah pelatihan sebaiknya diimbangi dengan sisipan materi nilai-nilai pengembangan pribadi dan etika yang baik, menciptakan motivasi dorongan yang kuat di dalam diri setiap pegawai agar hasil pekerjaan yang didapat tepat sasaran, dan memberikan pelayanan yang berkualitas sebaiknya tetap menerapkan prinsip yang telah dibuat oleh LPD yakni “3S”, Senyum, Sapa dan Setulus Hati.

### Daftar Pustaka

- Alyani, N., & Djastuti, I. (2017). Pengaruh Pelatihan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional 4 Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 6(2)
- Citra, L. M., & Fahmi, M. (2019). Pengaruh Kepemimpinan , Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 214–225.
- Dewi, G. A. R. K., Yasa, N. N. K., & Sukaatmadja, I. P. G. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt Bpr Hoki Di Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 3(5), 257–275.
- Habib, I., Hairul, S., & Dalimunthe, A. (2018). Pengaruh Pemberian Pelatihan Pengembangan Diri Terhadap Loyalitas Anggota Di Formasi Ar-Ruuh Uma. *Jurnal Diversita*, 4(2), 84–89.
- Husni, Musnadi, S., & Faisal. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Rutan Di Provinsi Aceh (Studi Kasus Pada Rutan Klas Iib Banda Aceh Dan Rutan Klas Ii B Jantho. *Jurnal Magister Manajemen*, 2(1), 88–98.
- Kitriawaty, D., Setiawati, E. P., & Sumantri, S. (2015). Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Loyalitas Perawat Rumah Sakit Swasta Tipe B Di Kota Bandung Of Private



- 
- Hospital Type B In Bandung City. *Jurnal Sistem Kesehatan (Jks)*, 3(7), 1–7.
- Kusyana, D. N. B., Purwaningrat, P. A., & Sunny, M. P. (2020). Peran Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Loyalitas Mahasiswa. *Widya Manajemen*, 2(1), 10–27.
- Mahayasa, I. G., & Martayanti, N. M., (2020). Analysis Of The Influence Of Member's Commitment And Satisfaction On Loyalty Of Cooperative Members. *Warmadewa Management and Business Journal*, 2 (1), pp. 48-55
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 6(2), 1–9.
- Putri, Y. L., & Hardi, U. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(19), 70–90.
- Risal, T. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* (, 1(1), 1–8.
- Rositam, J. A., Wibowo, S. B., & Wijaya, A. L. (2017). Pengaruh Pelatihan Kerja, Insentif Finansial Dan Insentif Non Finansial Terhadap Loyalitas Karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Madiun. *The 9th Fipa: Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*, 5(1), 577–587.
- Sawitri, N. P., Yasa, N, N, K. & Jawas, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation Di Ubud. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, 7(1), 40-47.
- Simbolon, H. BR., & Kasmiruddin. (2015). Pengaruh Motivasi Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Bagian Marketing Pada PT. Agung Automall Cabang Pekanbaru. *Jom FISIP*, 6(2), 1-10
- Suartina, I W., Mahayasa, I G. A., Ismayanthi, T. I. T., Wilyadewi, I. I. D. A. Y. (2019). Peningkatan Kualitas Layanan, Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Konsumen Melalui Pelatihan Softskill (Program Pengabdian Kepada Masyarakat Pada BKS LPD Ubud). *Jurnal Sewaka Bhakti*, Volume 2, Nomor 1 April 2019, Hal. 8-20.
- Wibowo, J., & Sutanto, E. M. (2013). Pengaruh Leader Member Exchange (Lmx), Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Departemen Penjualan CV. Pratama Jaya Di Madiun. *Agora*, 1(3), 1–9.
- Yuliawati, Y. (2016). Pengaruh Motivasi Dan Sikap Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Studio Jonas Photo. *Strategic : Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis*, 11(20), 11–14.