
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi

Ida Ayu Gede Intan Sawitri ⁽¹⁾

I Gede Putu Kawiana⁽²⁾

⁽¹⁾⁽²⁾Program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia.
e-mail: dayugekintan03@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable. This research was conducted at the Village Credit Institution (LPD) of the Kaba-Kaba Traditional Village in Tabanan with a research sample of 98 customers. The research method used is quantitative. Data collection techniques are observation, interviews, documentation, literature and questionnaires. The data analysis techniques used are Descriptive Analysis, Path Analysis and Sobel Test. The results showed that the quality of service has a positive and significant effect on customer loyalty. The quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. Service quality has an indirect effect on customer loyalty through customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dilakukan di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Pakraman Kaba-Kaba di Tabanan dengan sampel penelitian sebanyak 98 orang nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan datanya adalah observasi, wawancara, dokumentasi, kepustakaan dan angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Deskriptif, Analisis Jalur dan Uji Sobel. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan memiliki efek positif yang signifikan pada loyalitas pelanggan. Kualitas layanan memiliki efek positif yang signifikan pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki efek positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas layanan secara tidak langsung mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*

Pendahuluan

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) merupakan salah satu lembaga keuangan yang dimiliki oleh Desa Adat dengan fungsi mengelola sumber daya keuangan Desa Adat berupa simpan pinjam, untuk keperluan biaya hidup anggota masyarakat Desa Adat baik secara individu maupun bersama-sama dalam rangka mengembangkan fungsi sosial budaya dan keagamaan masyarakat Desa Adat. Dari landasan tersebut maka Pemerintah Daerah Bali menetapkan Keputusan Gubernur Nomor: 972 Tahun 1984, tanggal 01

November 1984 tentang Pendirian LPD (Lembaga Perkreditan Desa). Lembaga Perkreditan Desa (LPD) didirikan sejak tahun 1984 dengan Peraturan Daerah No, 2 Tahun 1988 tentang Lembaga Perkreditan Desa sebagai dasar yuridis pertama yang kemudian ditetapkan sebagai Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 8 Tahun 2002 tentang Lembaga Perkreditan Desa tanggal 12 September 2002, dan diundangkan pada tanggal 16 September 2002 dalam Berita Negara.

Bali merupakan salah satu provinsi yang kental dengan adat dan budayanya yang memiliki hak untuk mengatur dan mengelola keuangan Desa. Sesuai dengan peraturan Daerah Propinsi Bali No. 08 Tahun 2002 mengenai LPD menyatakan bahwa: Lembaga Perkreditan Desa (LPD) adalah lembaga perkreditan di Desa Pakraman dalam Wilayah Propinsi Bali. Salah satu tujuan akhir dari lembaga keuangan yaitu memiliki nasabah yang loyal. Mempertahankan nasabah yang loyal sangatlah penting dan harus menjadi prioritas utama dikarenakan untuk mendapatkan nasabah baru diperlukan biaya yang banyak seperti biaya untuk melakukan promosi, sedangkan apa bila nasabah sudah memiliki rasa loyalitas maka lembaga keuangan hanya perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah merasa nyaman dan betah untuk menjadi nasabah tetap pada suatu lembaga keuangan.

Penelitian ini difokuskan di LPD Desa Adat Kaba-Kaba di Tabanan dengan Surat Keputusan Gubernur Bali nomor 282 Tahun 1986 yang beralamatkan di Jalan Raya Kaba-Kaba, Desa Kaba-Kaba, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan. LPD Desa Adat Kaba-Kaba merupakan salah satu pranata keuangan di Desa Adat Kaba-Kaba yang memiliki tujuan utama yaitu sebagai pondasi keberlangsungan hidup masyarakat yang berkesinambungan. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti pada LPD Desa Adat Kaba-Kaba, diketahui bahwa jumlah nasabah LPD mengalami fluktuasi dimana nasabah tabungan pada periode tahun 2016 sampai tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar 5,8% namun mengalami penurunan pada tahun 2018 sampai tahun 2019 berturut-turut yaitu sebesar -18,2% dan -1,0% kemudian mengalami peningkatan kembali pada tahun 2020 sebanyak 7,7%. Nasabah deposito juga mengalami fluktuasi dimana pada tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar 1,0% dari tahun sebelumnya namun mengalami penurunan pada tahun 2018 sebesar -22,1% kemudian mengalami peningkatan kembali pada tahun 2019 yaitu sebesar 0,5% dan mengalami penurunan sebesar -8,3%. Nasabah kredit juga mengalami fluktuasi dimana pada tahun 2017 dan 2018 secara berturut-turut mengalami penurunan sebesar -1,3% dan -6,7% dari tahun sebelumnya kemudian mengalami peningkatan sebesar 0,2% dan mengalami penurunan kembali pada tahun 2020 sebesar -

3,2%. Terjadinya fluktuasi jumlah nasabah tersebut mengindikasikan bahwa loyalitas nasabah mulai berkurang.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, penurunan jumlah nasabah disebabkan oleh berkurangnya kepuasan nasabah. Dari hasil wawancara dengan beberapa nasabah diketahui bahwa proses peminjaman dana di LPD Desa Adat Kaba-kaba dilakukan dengan proses yang sulit dan panjang. Selain hal tersebut proses pencairan dana kredit lebih lama. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah LPD Desa Adat Kaba-Kaba, nasabah kurang menunjukkan rasa loyalitas seperti tidak ada usaha dalam memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk ikut serta menggunakan produk dan jasa LPD.

Berdasarkan tinjauan pustaka, tujuan penelitian dan perumusan masalah dapat ditemukan hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah

Penelitian yang dilakukan oleh (Sandika Bue Laksono, 2021), menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Widnyana dkk., 2021), menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki berdampak positif yang signifikan pada loyalitas nasabah. Berdasarkan penelitian terdahulu hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H1: Diduga bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pada LPD Desa Adat Kaba-Kaba di Tabanan.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Penelitian yang dilakukan oleh (Putri & Suprapti, 2020), menunjukkan bahwa Kualitas layanan mempengaruhi kepuasan wisatawan pada Wisata Petik Apel KTMA. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Wahyu Rusdiyanto dan Sri Suranti, 2021), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif pada kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian terdahulu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Diduga bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada LPD Desa Adat Kaba-Kaba di Tabanan.

3. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah

Penelitian yang dilakukan oleh (Wahyu Rusdiyanto dan Sri Suranti, 2021), menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang positif pada loyalitas pelanggan. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Juliana dan Keni, 2020), menunjukkan

bahwa kepuasan pelanggan dapat secara positif yang signifikan memprediksi loyalitas pelanggan. Berdasarkan penelitian terdahulu maka hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H3: Diduga bahwa kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pada LPD Desa Adat Kaba-Kaba di Tabanan.

4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi

Penelitian yang dilakukan oleh (Wahyu Rusdiyanto dan Sri Suranti, 2021), menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi mediator pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Ahdyanugroho, 2018), menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan penelitian terdahulu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi pada LPD Desa Adat Kaba-Kaba di Tabanan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kausal. Lokasi penelitian ini pada LPD Desa Adat Kaba-Kaba di Tabanan. LPD Desa Adat Kaba-Kaba berlokasi di Jl. Raya Kaba-Kaba, Desa Kaba-kaba, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan. Terdapat satu variabel *independent* yaitu Kualitas Pelayanan (X), satu variabel *dependet* yaitu Loyalitas Nasabah (Y) dan terdapat satu variabel *intervening* yaitu Kepuasan Nasabah (M). Perhitungan sampel pada penelitian ini menggunakan rumu Slovin dan diperoleh sampel sebanyak 98 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan *non probability sampling*. Metode pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, kepustakaan, studi dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, analisis jalur dan uji sobel.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya penelitian. Menurut (Ghozali, 2013), data dikatakan valid apabila nilai *person correlation* >0,30. Uji Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Menurut

(Ghozali, 2013), variabel dikatakan reliable apabila memberikan nilai *Cronbach Alpha* >0,60. Adapun hasil dari uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Valisitas dan Uji Reliabilitas

No	Variabel	Item Pernyataan	Validitas		Reliabilitas	
			<i>person correlation</i>	Ket.	<i>Cronbach Alpha</i>	Ket.
1.	Kualitas Pelayanan (X)	X.1	0,874	Valid	0,951	Reliabel
		X.2	0,87	Valid		
		X.3	0,724	Valid		
		X.4	0,806	Valid		
		X.5	0,903	Valid		
		X.6	0,788	Valid		
		X.7	0,881	Valid		
		X.8	0,873	Valid		
		X.9	0,872	Valid		
		X.10	0,783	Valid		
2.	Kepuasan Nasabah (M)	M.1	0,798	Valid	0,949	Reliabel
		M.2	0,78	Valid		
		M.3	0,803	Valid		
		M.4	0,896	Valid		
		M.5	0,911	Valid		
		M.6	0,832	Valid		
		M.7	0,919	Valid		
		M.8	0,934	Valid		
3.	Loyalitas Nasabah (Y)	Y.1	0,85	Valid	0,915	Reliabel
		Y.2	0,822	Valid		
		Y.3	0,889	Valid		
		Y.4	0,792	Valid		
		Y.5	0,858	Valid		
		Y.6	0,813	Valid		

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan hasil uji validitas dan uji reliabilitas pada tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai *person correlation* lebih dari 0,30 dengan keterangan valid dan nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 dengan keterangan reliabel sehingga instrumen penelitian tersebut layak untuk dijadikan instrumen penelitian.

Teknik analisis jalur (*Path Analysis*) digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan guna mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan koefisien *path* dilakukan dengan analisis regresi melalui *software SPSS 26.0 for Windows*, sehingga diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Analisis Struktur 1

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t hitung	Sig. uji t
	B	<i>Std. Error</i>	Beta		
(Constant)	5,891	2,354		2,503	0,014
Kualitas pelayanan	0,593	0,065	0,683	9,174	0
R Square	0,467				

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan hasil analisis jalur struktur 1 seperti yang disajikan pada Tabel 2, maka dapat dibuat persamaan struktural sebagai berikut :

$$M = \beta_1 X + e_1$$

Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,593 yang bernilai positif dan nilai signifikansi uji t kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah yang ditunjukkan oleh nilai determinasi total (R Square) sebesar 0,467 mempunyai arti bahwa sebesar 46,7% variasi kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variasi kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 46,7\%) = 53,3\%$ dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Tabel 3. Hasil Analisis Struktur 2

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t hitung	Sig. uji t
	B	<i>Std. Error</i>	Beta		
(Constant)	6,773	1,411		4,799	0
Kualitas pelayanan	0,185	0,051	0,338	3,592	0,001
Kepuasan nasabah	0,295	0,059	0,469	4,973	0
R Square	0,551				

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan hasil analisis struktur 2 seperti yang disajikan pada Tabel 3, maka dapat dibuat persamaan struktural sebagai berikut :

$$Y = \beta_2 X + \beta_3 M + e_2$$

Nilai koefisien regresi semua variabel bernilai positif dengan nilai masing masing signifikansi kurang dari 0,05. Hal ini berarti bahwa secara parsial semua variabel memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah. Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh nilai determinasi total (R Square) sebesar 0,551 mempunyai arti bahwa sebesar 55,1% variasi loyalitas nasabah

dipengaruhi oleh variasi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 55,1\%) = 44,9\%$ dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Kaba-Kaba

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 3,592 dan signifikansi sebesar 0,001, jika dibandingkan nilai t hitung $3,592 > 1,985$ dan signifikasin $0,001 < 0,05$. Ini berarti secara parsial kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y). Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkatkan loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Kaba-Kaba. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sandika Bue Laksono, 2021, Widnyana & Suamanayasa, 2021 dan Putra et al., 2021 menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kaba-Kaba

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 9,174 dan signifikansi sebesar 0,000, jika dibandingkan nilai t hitung $9,174 > 1,985$ dan signifikasin $0,000 < 0,05$. Ini berarti secara parsial kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (M). Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah di LPD Desa Adat Kaba-Kaba. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putri & Suprapti, 2020, Wahyu Rusdiyanto dan Sri Suranti, 2021 dan Sugiono Sugiharto, 2020 menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan.

Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Kaba-Kaba

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif dan signifikan kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 4,973 dan signifikansi sebesar 0,000, jika dibandingkan nilai t hitung $4,973 > 1,985$ dan signifikasin $0,000 < 0,05$. Ini berarti secara parsial kepuasan nasabah (M) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y). Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan nasabah maka akan meningkatkan loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Kaba-Kaba.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wahyu Rusdiyanto dan Sri Suranti, 2021, Juliana dan Keni, 2020 dan Putri & Suprapti, 2020 menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

Hasil Uji Sobel

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh kepuasan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai Z hitung sebesar 4,350, jika dibandingkan nilai t hitung $4,350 > 1,96$. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah dan didukung dengan kepuasan yang baik maka akan meningkatkan loyalitas nasabah LPD Desa Adat Kaba-Kaba.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan sebelumnya maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, yang artinya semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka akan semakin meningkatkan loyalitas nasabah pada LPD Desa Adat Kaba-Kaba di Tabanan. 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang artinya semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah pada LPD Desa Adat Kaba-Kaba di Tabanan. 3) Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, yang artinya semakin meningkatnya kepuasan nasabah maka akan semakin meningkatkan loyalitas nasabah pada LPD Desa Adat Kaba-Kaba di Tabanan. 4) Kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah, yang artinya kualitas pelayanan mampu meningkatkan pengaruh dari kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada LPD Desa Adat Kaba-Kaba di Tabanan.

Daftar Pustaka

- Ahdyanugroho, R. D. D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Jasa Kebersihan King Clean Di D.I.Yogyakarta).
- Ambarwati, I. A. T., Kawiana, I. G. P., & Mahayasa, I. G. A. (2022). Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pada PT Prisma ElektriKa Bali. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 2(3), 832-843.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hurriyati, R. (2010). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen (Ketiga). Alfabeta.
- Juliana dan Keni. (2020). Prediksi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap

-
- Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. Volume II.
- Kotler, P & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing* (16th ed.). Pearson.
- Kotler, P dan Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. Erlangga.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhallindo.
- Krismantara, K. H., Suartina, I. W., & Mahayasa, I. G. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di UD. Paon Kembar Desa Peguyangan Kangin Denpasar. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 3(4), 790-798.
- Mahayasa, I. G. A., & Martayanti, N. M. P. (2020). Analysis Of The Influence Of Member's Commitment And Satisfaction On Loyalty Of Cooperative Members. *Warmadewa Management and Business Journal (WMBJ)*, 2(1), 48-55.
- Putra, I. K. A. M., Wimba, I. G. A., & Susanti, P. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada CV. Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung. Vol. 1 (No.
- Putri, I. W., & Suprapti, I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pada Wisata Petik Apel Kelompok Tani Makmur Abadi (Ktma). 1(5), 219–231.
- Rofiqo, A., Addinata, V. H., & Sari dan Diyan Novita. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepercayaan Dan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator Bank Syariah Di Ponorogo. Vol. 1, No.
- Sandika Bue Laksono. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Pesenkopi Malang Sebelum Masa Pandemi Covid 19).
- Sugiono Sugiharto, R. A. W. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di Kafe One Eighteenth, Siwalankerto-Surabaya. Vol 7, No.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, A. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian* (23rd ed.). Andi Offset.
- Wahyu Rusdiyanto dan Sri Suranti. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. Vol. 18 No.
- Widnyana, I. W., & Suamanayasa, I. N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel mediasi pada lpd. 7(2), 181–191.