

---

# Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Jambe Asri ATV Batubulan Gianyar

Ni Wayan Novia Ari Parwati <sup>(1)</sup>

Putu Sri Hartati <sup>(2)</sup>

Ida Ayu Sasmita Dewi <sup>(3)</sup>

<sup>(1)(2)</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Bisnis, dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia  
e-mail: [Novia.apwt@gmail.com](mailto:Novia.apwt@gmail.com)

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of service quality on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable at Jambe Asri ATV Batubulan Gianyar. The population in this study were all customers who bought services at Jambe Asri ATV, namely 3,791. The sample in the study was 97 people. The data analysis technique used in this study is the validity test, reliability test, validity test and sobel test. From the research results it can be seen that: (1) Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty (2) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction (3) Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. (4) Satisfaction mediates the effect of service quality on customer loyalty. The advice that researchers can give is that Jambe Asri ATV Batubulan Gianyar should improve the quality of its services by improving the online booking system. This can minimize long queues of customers and speed up administrative processes for customers.*

**Keywords:** *Service Quality, Satisfaction and Loyalty*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Mediasi Pada Jambe Asri ATV Batubulan Gianyar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang membeli jasa pada Jambe Asri ATV yaitu sejumlah 3.791. Sampel dalam penelitian 97 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Validitas dan Uji Sobel. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (3) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (4) Kepuasan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah Jambe Asri ATV Batubulan Gianyar hendaknya meningkatkan kualitas pelayanannya dengan meningkatkan sistem *booking online* hal ini dapat meminimalisir antrian panjang pelanggan dan mempercepat proses administrasi bagi pelanggan.

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

## Pendahuluan

ATV Adventure merupakan destinasi favorit yang khususnya ada di Bali. Jambe Asri ATV merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Perusahaan ini terletak di Jl. Pura Dalem Tegal Tamu, Batubulan Gianyar. Perusahaan Jambe Asri ATV berdiri pada tahun 2019, dengan tujuan meningkatkan tempat wisata yang berada di Bali. Sistem dalam penyewaan ATV ini, biasanya pelanggan datang dengan driver, yang dimana driver sudah mengetahui bagaimana bentuk dan kualitas jasa yang ditawarkan perusahaan. Jambe Asri ATV adalah tempat dimana menyediakan penyewaan motor ATV dengan menawarkan track hutan, pinggiran sawah, air terjun, sungai, tebing, dan juga goa atau terowongan sebagai view di sepanjang perjalanan. Dalam setiap 1 kali penyewaan, perusahaan menyiapkan 1 orang pemandu untuk memberikan arahan, serta pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui ada beberapa pelanggan enggan untuk datang kembali dan enggan mempromosikan ke teman atau saudara mereka, diketahui alasannya karena mereka kurang puas atas pelayanan yang diberikan seperti dalam penyewaan motor ATV pelayanan masih lambat, banyak motor mati di perjalanan yang menyebabkan pelanggan kurang puas dalam menikmati perjalanan mereka.

**Tabel 1. Data Kedatangan Pelanggan Pada Jambe Asri Atv Bulan Januari – Desember 2022**

Bulan	Target (Orang)	Realisasi tamu yang datang (orang)	Persentase (%)
Januari	500	84	0,17
Februari	500	68	0,14
Maret	500	142	0,28
April	500	121	0,24
Mei	500	193	0,37
Juni	500	439	0,88
Juli	500	481	0,97
Agustus	500	457	0,91
September	500	426	0,85
Oktober	500	473	0,94
November	500	427	0,85
Desember	500	480	0,96
<b>Total</b>	<b>6.000</b>	<b>3.791</b>	<b>0,631</b>

Sumber: Jambe Asri ATV, 2022

Pada data diatas menunjukkan bahwa kedatangan konsumen tercatat sebanyak 3.791 orang terhitung dari Januari 2022 sampai dengan Desember 2022, dengan kunjungan paling banyak pada bulan Juli 2022, dan dari jumlah pengunjung masih berada di bawah target perusahaan yang di targetkan kisaran 500 per bulannya. Walaupun jumlah pelanggan yang menggunakan jasa Jambe Asri ATV lumayan banyak, namun hal tersebut tidak menjamin pelanggan selalu loyal pada Jambe Asri karena pelanggan akan membandingkan layanan dan dukungan yang mereka harapkan.

Menurut beberapa pelanggan yang dijumpai oleh peneliti saat melakukan observasi di Jambe Asri ATV diketahui jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dirasa kurang memuaskan dan berkualitas terdapatnya beberapa keluhan pelanggan seperti, mengantri terlalu lama karena kekurangan unit ATV, lambatnya layanan yang di peroleh oleh pelanggan saat menggunakan jasa, Faktor lain yaitu terdapat permasalahan pada kualitas pelayanan yang tidak sesuai harapan, seperti kesediaan ruang tunggu yang masih terbatas dan kurang nyaman, loker yang masih kurang dan banyak yang rusak, dan kurangnya kesigapan leader/pemandu dalam melayani pelanggan yang menyebabkan jumlah kedatangan pelanggan sedikit menurun.

Kepuasan pelanggan dapat diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan. Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan membuat pelanggan kehilangan pandangan positif dari Jambe Asri ATV dan beralih menjadi tidak puas. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara peneliti dengan pelanggan sebagai berikut:

**Tabel 1 Hasil Observasi Wawancara Peneliti Dengan Pelanggan**

<b>Kualitas pelayanan yang diberikan</b>	<b>Jumlah pelanggan (orang)</b>	<b>Puas</b>	<b>Kurang puas</b>	<b>Tidak puas</b>
Lintasan track	30	12	10	8
Sarana dan prasana perusahaan	30	6	10	14
Unit ATV perusahaan	30	5	12	13
Pelayanan Staff	30	7	9	14
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>41</b>	<b>49</b>

Sumber: Jambe Asri ATV 2023

---

Diketahui dari data diatas, dari 30 pelanggan yang diwawancarai, 30 orang pelanggan merasa puas, 41 orang pelanggan merasa kurang puas dan 49 orang pelanggan merasa tidak puas. Pelanggan banyak mengeluh karena kurang puasnya pelayanan yang diberikan, sehingga banyak pelanggan yang menyampaikan bahwa kurang puas dengan sikap dan pelayanan yang diberikan pihak Jambe Asri ATV. Hal inilah yang menyebabkan menurunnya loyalitas pelanggan yang disebabkan karena tingkat kualitas pelayanan yang kurang baik sehingga menyebabkan rendahnya kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa Jambe Asri ATV.

Berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan maka penulis tertarik membuat penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Mediasi Pada Jambe Asri ATV Batubulan Gianyar.”

Kualitas pelayanan merupakan bentuk evaluasi pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diterima dan tingkat pelayanan yang diharapkan. Kotler dan Keller (2007) berpendapat bahwa pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan akan membentuk niat untuk membeli atau menggunakan kembali suatu produk atau layanan. Artinya, semakin banyak suatu layanan diberikan dan didukung oleh tingkat kepuasan yang tinggi, maka konsumen akan semakin loyal, hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (F. K. Putri) et al., (2021) dan (Martin & Hamali, 2020) ketika kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan .

H1: Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jambe Asri ATV Batubulan Gianyar.

H2: Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jambe Asri ATV Batubulan Gianyar.

H3: Diduga Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jambe Asri ATV Batubulan Gianyar.

H4: Diduga kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Jambe Asri ATV Batubulan Gianyar.

### **Metode Penelitian**

Kualitas pelayanan yang baik akan membawa kepuasan bagi konsumen, misalnya jika seseorang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka secara tidak langsung pelanggan akan kembali membeli/menikmati pelayanan yang diberikan. Selain itu, kualitas layanan akan mempengaruhi pembelian berulang dan jika konsumen puas dengan kualitas layanan yang diberikan, kemungkinan besar konsumen tersebut akan melakukan pembelian berulang dan merekomendasikan produk/jasa yang mereka sukai untuk membangun

loyalitas. Penelitian dilaksanakan di Jambe Asri ATV yang beralamat di Jl. Pura Dalem Tegal Tamu, Batubulan, Kec. Sukawati, Kabupaten Gianyar, Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang membeli jasa pada Jambe Asri ATV yaitu sejumlah 3.791. Penelitian ini mengambil sampel 97 pelanggan sebagai sampel penelitian dari 3.791 orang pelanggan, telah memenuhi sampel minimal sejumlah 97 orang pelanggan, penentuan sampling menggunakan metode *purposive sampling* dengan total sampel sebanyak 97 pelanggan. Data dalam penelitian ini didapat melalui hasil penyebaran kuesioner dan dianalisis dengan teknik analisis jalur.

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa semua indikator variabel dalam penelitian ini seperti kualitas pelayanan, loyalitas dan kepuasan pelanggan bernilai karena memiliki nilai koefisien korelasi yang tinggi lebih besar dari 0,30. Berdasarkan hasil uji reliabilitas alat, alat transformasi dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan, loyalitas dan kepuasan pelanggan dikatakan reliabel karena masing-masing variabel dengan nilai alpha lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa data penelitian layak untuk diteliti lebih lanjut. Dapat dihitung besarnya pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung serta pengaruh total antar variabel. Perhitungan pengaruh antar variabel dirangkum dalam Tabel 3 sebagai berikut.

**Tabel 3 Pengaruh Langsung Dan Pengaruh Tidak Langsung Serta Pengaruh Total Analisis Jalur Variabel Penelitian**

Pengaruh variabel	Pengaruh langsung	Pengaruh tidak langsung melalui M	Pengaruh Total
Kualitas → Kepuasan	0,571		0,571
Kepuasan → Loyalitas	0,417		0,417
Kualitas → Loyalitas	0,262	0,238	0,500

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Pada Tabel 3 ditampilkan hasil ringkasan nilai masing-masing jalur pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel pada masing-masing persamaan struktural yang dihasilkan melalui teknik analisis jalur. Adapun hasilnya dijabarkan sebagai berikut:

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung sebesar 4,110. Nilai  $t$  hitung  $4,110 > 1,67866$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , hal ini mengindikasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Jambe Asri ATV Batubulan Gianyar akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Hasil

---

penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (F. K. Putri et al., 2021) dan (Martin & Hamali, 2020) dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung sebesar 0,000 dan nilai  $t$  hitung sebesar 9,726. Nilai  $t$  hitung  $9,726 > 1,67866$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , hal ini mengindikasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Jambe Asri ATV Batubulan Gianyar akan meningkatkan kepuasan pelanggannya. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Papatungan et al., 2021) dan (Oktarini, 2020) dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung sebesar 0,000 dan nilai  $t$  hitung sebesar 5,288. Nilai  $t$  hitung  $5,288 > 1,67866$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , hal ini mengindikasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya semakin tinggi kepuasan pelanggan dari Jambe Asri ATV Batubulan Gianyar akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Lismawati & MF, 2020) dan (Nurhidayati & Yuliantari, 2018) dimana kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh kepuasan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $Z$  hitung sebesar 6,803, jika dibandingkan nilai nilai  $6,803 > 1,96$ . Artinya kepuasan merupakan variabel yang memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan atau dengan kata lain kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Putra et al., 2021) dan (Thung, 2019) dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.

## **Simpulan**

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

loyalitas pelanggan. Kepuasan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Melihat hasil penelitian tersebut Jambe Asri ATV Batubulan Gianyar harus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan meningkatkan sistem *booking online* hal ini dapat meminimalisir antrian panjang pelanggan dan mempercepat proses administrasi bagi pelanggan. Jambe Asri ATV Batubulan Gianyar juga kedepannya harus mampu meningkatkan kualitas jasanya dengan rutin mengadakan promosi potongan harga untuk menarik minat pengunjung dan membuat pengunjung merasa senang menggunakan ATV pada Jambe Asri ATV Batubulan Gianyar. Jambe Asri ATV Batubulan Gianyar hendaknya meningkatkan kualitas pelayanannya dengan membudayakan kebiasaan senyum, sapa, salam kepada pelanggan. Hal ini dapat menumbuhkan perasaan nyaman pelanggan saat menggunakan ATV pada Jambe Asri ATV Batubulan Gianyar.

## Daftar Pustaka

- Al-Qarni, H. U., & Suryana, D. (2020). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome di kota Cimahi. *Jurnal Sains Manajemen*, 1–22. <http://indihomefiber.com/internet-fiber.html>
- 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.
- Andriani, N. W. T., Suartina, I. W., & Mahayasa, I. G. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 3(7), 1424-1436.
- Aris Irmandha. (2016). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN JALUR DARAT*. 4(1), 64–75.
- Fajarini, A., & Meria, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty INC). *Jurnal Ekonomi*, 1(2), 481–491.
- fandi tjiptono. (2015). *Strategi pemasaran* (Andi (ed.); Edisi 4). 2015.
- Fortuna, I., Widodo, J., & Wahyuni, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang (Studi Kasus pada J&T Express Jalan Veteran Ruko Royal Regency No. R-7 Lumajang). *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial*, 14(2), 290–293. <https://doi.org/10.19184/jpe.v14i2.15791>
- Griffin. (2008). *A First Look at Communication Theory*.
- Griffin, J. (2003). *Customer loyalty*. Erlangga.
- Khoirunnisa, A. A., & Wijayanto, A. (2020). Pendahuluan. *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME DI KOTA SEMARANG*, X(1), 672–680.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran*. Penerbit Erlangga.
- Lismawati, & MF, A. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

- Dimediasi oleh Trust Dan Switching Barrier Pada Pengguna Kartu Telkomsel Simpati. *Esa Unggul Journal*, 1.
- Lovelock C H dan Wright, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran jasa*.
- Martin, D., & Hamali, A. Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Adidaya Digital Printing Bandung. *Stieamkop*, 3(1), 30–48.
- Nurhidayati, & Yuliantari, K. (2018). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Fish Streat Cabang Tebet. *Widya Cipta*, II(1), 69–75. <https://ejournal.bsi.ac.id>
- Oktarini, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek Di Kota Tangerang. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 6(2), 248. <https://doi.org/10.32493/skr.v6i2.5541>
- OLIVIA, N. (2021). Universitas Bung Hatta. *Sumatera, Jl Karang, Ulak Utara, Padang Syaputra, Riki*, 6–7. <http://repo.bunghatta.ac.id/3293/3/36> ARIF MURANDA 1510017411019 BAB I.pdf
- Paputungan, T., Tamengkel, L. F., & Walangitan, O. F. C. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE Kotamobagu. *Productivity*, 2(5).
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116–129. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v10i1.59>
- 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. *I(4)*, 1279–1291. <https://eprints.umm.ac.id>
- Putri, F. K., Tumbel, A. L., & Djemly, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt . Matahari Department Store Di Mantos 2. *Jurnal EMBA*, 9(1), 1428–1438.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(1), 70–90. <https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>
- Rambat Lupiyoadi, D. A. H. (2011). *Manajemen pemasaran jasa* (Perpustakaan Nasional RI (ed.)). selembang empat.
- Sulistiani, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kentucky Fried Chicken (KFC) Cabang Meruya. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 4(1), 15–21. <https://doi.org/10.32500/jematech.v4i1.1443>
- Thung, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Mitra Gojek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bina Manajemen*, 8, 74–95.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Andy, Ghosali, Imam.
- Wahyuni, L. I., Wahyuni, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Merek Pada Kartu Prabayar Simpati Telkomsel. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(2), 242. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i2.8560>
- Yasin, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota Baitul Maal Wat Tamwil Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Moderasi. *5(1)*, 43–54. <http://www.akrabjuara.com>