

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Pemediasi

I Putu Andika Setiawan⁽¹⁾

A.A. Ngurah Gede Sadiartha⁽²⁾

Putu Atim Purwaningrat⁽³⁾

⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomis, Bisnis, dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia
e-mail: andikasetiawan214@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine service quality based on customer loyalty and mediated by satisfaction in Village Credit Facilities. Subjects of this study include customers of village credit institutions with the total number of people. The sample size in this study was 97 people as determined by purposive sampling technique and tested by multiple linear regression analysis techniques. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction. Service quality and customer satisfaction have a positive and significant impact on customer retention. Customer satisfaction can mediate the relationship between service quality and customer loyalty. From the research results, it is necessary for the company to be able to maintain and continue to improve the quality of its service, especially for those customers who are most loyal to the company's progress and who make the community or Potential customers are increasingly interested in. using the services of the LPD of the Bale Agung Kerambitan traditional village, it is possible to conduct in-depth interviews with stakeholders on this topic to obtain additional and more complete data.

Keyword: *Quality service; Consumer loyalty; Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dan dimediasi oleh kepuasan Pada Lembaga Perkreditan Desa. Populasi pada penelitian ini yaitu nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa dengan jumlah orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 97 orang yang ditentukan dengan teknik purposive sampling dan diuji menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Dari hasil penelitian, disarankan Bagi Perusahaan Diharapkan untuk dapat menjaga dan terus meningkatkan kualitas pelayanan khususnya terhadap nasabah yang loyal dengan sebaik mungkin untuk kemajuan perusahaan dan membuat masyarakat atau calon nasabah menambah minat untuk menggunakan jasa di LPD Desa Adat Bale Agung Kerambitan. dan Peneliti selanjutnya diharapkan mampu untuk melakukan wawancara mendalam kepada pihak yang berhubungan dengan subjek untuk mendapatkan data tambahan yang lebih lengkap.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan; Loyalitas Nasabah; Kepuasan*

Pendahuluan

Penelitian ini dilaksanakan di Kredit Desa Adat (LPD) Bale Agung Kerambitan. LPD merupakan lembaga keuangan khusus yang memberikan pelayanan keuangan di setiap desa. Peraturan daerah mengatur syarat-syarat pendirian LPD. Berdasarkan Peraturan Gubernur Bali

Nomor 1. Pada tanggal 44 Januari 2017, LPD merupakan lembaga keuangan milik Desa Pakraman yang menjalankan kegiatan usaha untuk lingkungan desa dan karma desa. LPD didirikan dengan harapan dapat menjalankan fungsi penghimpunan dana, pengelolaan dana, dan transfer dana yang diterima dari masyarakat.

Lembaga Perkreditas Desa (LPD) Desa Adat Bale Agung Kerambitan mengalami sebuah permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan nasabahnya. Dimana setiap tahun jumlah nasabah pada LPD Desa Adat Bale Agung Kerambitan mengalami penurunan. Berdasarkan data yang ada dilihat bahwa jumlah nasabah pada LPD Desa Adat Bale Agung Kerambitan mengalami penurunan dari tahun 2020 – 2022, bahkan ditahun rata – rata penurunan jumlah nasabah tabungan mencapai -4% , nasabah kredit -3% dan nasabah deposito pada LPD Desa Adat Bale Agung Kerambitan mencapai -5%. Menurunnya jumlah nasabah juga berarti semakin banyaknya rekening tabungan yang ditutup.

Penurunan loyalitas nasabah juga tercermin dari adanya keluhan nasabah terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak LPD. Adapun beberapa keluhan yang muncul dari nasabah adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Survey Keluhan Nasabah LPD Desa Adat Bale Agung Kerambitan Tahun 2022

No	Fasilitas	Keluhan
1	Pelayanan	Saya harus antre lama jika menabung karena karyawan yang kurang cekatan
2	Pelayanan Kredit	Dalam penyaluran kredit prosesnya sangat lama dan sering salah sasaran
3	Pelayanan Tabungan	Sering terjadi salah input nominal jumlah tabungan
4	Customer Service	Pelayanan yang dilakukan oleh kolektor melalui Whatsapp sangat <i>Slowrespon</i>
5	Pelayanan	Pelayanan sangat susah untuk pengajuan kredit dan dana yang diajukan sangat lama keluarnya
6	Pelayanan	Sistem pengajuan kredit yang sangat rumit
7	Penerimaan Dana	Saya pernah mengalami di buku tabungan saya tidak sesuai dengan uang yang saya tabung
8	Pelayanan	Saya pernah mengalami kehilangan buku tabungan tapi ketika saya mengajukan lagi ke LPD sangat lama untuk di respon oleh pihak LPD
9	Pelayanan	Kolektor yang datang sering dengan muka yang cemberut dan jutek
10	Pelayanan	Jam kerja yang tidak sesuai dari LPD sangat mengganggu pekerjaan saya
11	Pelayanan	Saya sebagai nasabah LPD sangat kurang mendapat pengertian dari pegawai LPD

Sumber: data diolah, 2023

Menurut hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa nasabah pada tabel 1.2 ditemukan bahwa terjadi kualitas pelayanan yang diberikan pihak LPD Desa Adat Bale Agung Kerambitan belum maksimal. Keluhan dari nasabah tabungan yang berkaitan dengan pelayanan

LPD berupa tidak tersedianya pelayanan cepat yang siap membantu jika dibutuhkan, jam pelayanan tidak pernah tepat waktu, serta sering terjadi kesalahan input nominal jumlah tabungan nasabah pada buku tabungan. Keluhan dari nasabah kredit terkait pelayanan kredit LPD yakni pencairan permohonan kredit tidak pernah tepat sesuai yang dijanjikan. Selain itu, sistem kredit yang masih lemah banyak membuat nasabah kecewa terhadap kualitas pelayanan dari LPD Desa Adat Bale Agung Kerambitan.

Kurang terseleksinya dalam pemberian kredit kepada nasabah, dimana nasabah yang gajinya sudah minus lolos mendapatkan kredit dikarenakan nasabah tersebut dapat dipercaya untuk menjadi nasabah kredit, dan tidak mampu membayar kredit tepat waktu sehingga menimbulkan kredit macet pada LPD. Hal ini berdampak pada sulitnya peminjaman kredit bagi masyarakat lainnya serta menurunkan kepercayaan nasabah terhadap LPD. Masalah tersebut menyebabkan banyak nasabah merasa bahwa LPD Desa Adat Bale Agung Kerambitan belum mampu mengelola dana mereka dengan baik sehingga mereka memilih untuk melakukan transaksi di tempat lainnya.

Dilihat dari fenomena yang ada maka hal inilah yang mendorong peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Lembaga Perkreditan Desa (Studi Kasus Pada LPD Desa Adat Bale Agung Kerambitan)”. Kualitas pelayanan mendorong pelanggan untuk berinteraksi dengan produk dan layanan perusahaan, sehingga berdampak pada peningkatan pangsa pasar produk tersebut. Kualitas layanan merupakan faktor penting untuk retensi pelanggan jangka panjang. Perusahaan dengan layanan berkualitas tinggi akan mampu memaksimalkan kinerja keuangannya (Gilbert et al., 2004).

Tjiptono (2011:75) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta menjamin ketepatan penyampaian layanan sesuai dengan harapan konsumen. Kotler dan Keller (2012:150) menegaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja produk yang diharapkan dengan kinerja yang diharapkan. Kualitas layanan memegang peranan penting dalam kepuasan pelanggan.

Persepsi konsumen terhadap baik atau buruknya suatu perusahaan bergantung pada relevansi dan keinginan terhadap layanan yang diterimanya. Bagi perusahaan penyedia jasa, pelayanan yang diberikan akan menjadi acuan kepuasan pelanggan. Jika pelayanan yang dirasakan kurang dari yang diharapkan maka konsumen akan merasa kecewa, tidak puas terhadap pelayanan dan akan mempengaruhi pelanggan untuk meninggalkan usaha. Hal ini sesuai dengan

hasil penelitian Nggaur (2018) dan Pranoto (2010) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Atas dasar itu maka dibangun hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Adat Bale Agung Kerambitan.

Tujuan utama kualitas pelayanan adalah membangun basis pelanggan setia dan mendatangkan keuntungan bagi konsumen. Untuk mencapai tujuan ini, perusahaan akan fokus untuk menarik, memelihara, dan meningkatkan hubungan dengan konsumen. Konsumen menginginkan hubungan dengan suatu perusahaan, mereka selalu menginginkan hubungan selama mereka menerima kualitas pelayanan yang konsisten dan nilai terbaik di setiap kesempatan. Kecil harapan konsumen dapat diambil alih oleh pesaing jika mereka merasa bahwa perusahaan memahami perubahan kebutuhan mereka dan menunjukkan kemampuan untuk terus membina hubungan dengan tidak henti-hentinya meningkatkan dan mengembangkan layanannya guna membangun loyalitas pelanggan yang kuat. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Dharmayanti (2006) dan Nggaur (2018) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Mengingat hal tersebut maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada LPD Desa Adat Bale Agung Kerambitan.

Kepuasan konsumen adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang timbul dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya. Saat ini persaingan antar perusahaan di bidang pangan semakin ketat. Khusus untuk makanan ringan, peningkatan kepuasan konsumen menjadi prioritas utama dimana kualitas dan kepuasan produk harus diperhatikan guna mencapai peningkatan laba usaha dan kemampuan menjaga pijakan pelanggan yang tinggi. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pranoto (2010) dan Dharmayanti (2006) bahwa kepuasan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan..

H3 : Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada LPD Desa Adat Bale Agung Kerambitan.

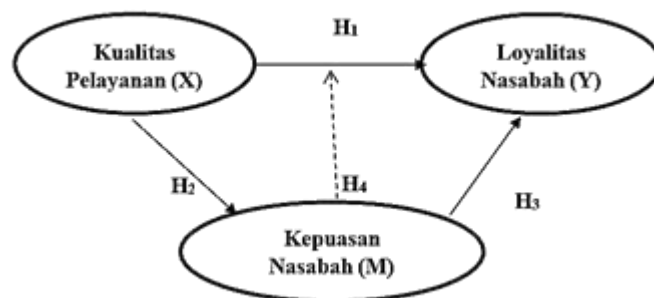
Kotler (Sangadji dan Sopiah, 2013) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang melibatkan produk, layanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Pelanggan akan menilai kualitas layanan yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka tawarkan dalam pikiran mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia layanan lain yang mampu lebih memahami kebutuhan spesifik mereka dan memberikan layanan yang lebih baik. Berdasarkan pengertian kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah

derajat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian derajat kesempurnaan tersebut untuk memuaskan keinginan pelanggan. Ketika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan baik maka kepuasan akan muncul dan mendorong konsumen untuk melakukan pembelian berulang untuk mempertahankannya. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Pranoto (2010) dan Dharmayanti (2006) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dimediasi oleh Kepuasan Nasabah Pada LPD Desa Adat Bale Agung Kerambitan.

Metode Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti maka penelitian ini tergolong dalam penelitian asosiatif kausalitas yaitu menguji peranan kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen sebagai variabel perantara pada LPD desa adat Bale Agung Kerambitan. Data yang diperoleh selama penelitian akan diolah untuk membuktikan hipotesis dan menjawab rumusan masalah. Penelitian ini dilaksanakan di Kredit Desa Adat (LPD) Bale Agung Kerambitan. Subyek penelitian ini adalah seluruh nasabah lembaga perkreditan desa (LPD) Desa Bale Agung Kerambitan baik nasabah kredit maupun tabungan yang berjumlah 2.547 nasabah pada tahun 2022. Besar sampel penelitian adalah 97 orang yang diidentifikasi dengan menggunakan metode probabilitas sampling. Data penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan teknik analisis jalur. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

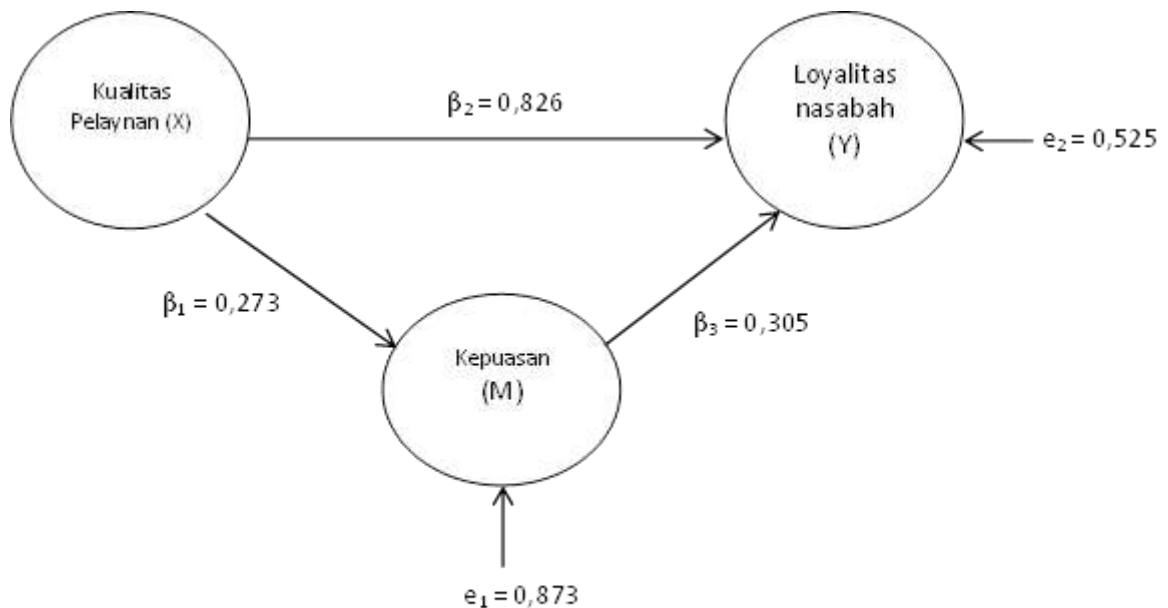


Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: (Yasin, 2020) (F. K. Putri et al., 2021) (Martin & Hamali, 2020)

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Data yang terkumpul melalui hasil penyebaran kuesioner kemudian diuji dalam rangka pengujian alat penelitian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Data penelitian ini lolos uji validitas karena mampu memperoleh nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,30 dan lolos uji reliabilitas karena mampu menghasilkan alpha lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa data tersebut dapat digunakan dan dipelajari lebih detail. Hasil koefisien jalur pada hipotesis penelitian dapat digambarkan pada Gambar 2 berikut:



Gambar 2 Model Diagram Jalur Akhir

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan diagram jalur pada Gambar 4.2, maka dapat dihitung besarnya pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung serta pengaruh total antar variabel. Perhitungan pengaruh antar variabel dirangkum dalam Tabel 2. sebagai berikut.

Tabel 2. Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung Serta Pengaruh Total Analisis Jalur Variabel Penelitian

Pengaruh variable	Pengaruh langsung	Pengaruh tidak langsung melalui Z	Pengaruh Total
X→M	0,237		0,237
M→Y	0,305		0,305
X→Y	0,826	0,251	1,077

Sumber: Data primer diolah, 2023

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0.377 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 kepuasan nasabah.

Menurut Madonna (2017), kualitas pelayanan merupakan ukuran kemampuan tingkat layanan yang diberikan dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dicapai melalui kepuasan dan harapan pelanggan serta ketepatan hosting dalam memenuhi harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan akan dinilai baik atau positif oleh pelanggan. Sebaliknya, jika pelayanan dipersepsikan lebih buruk dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Aryani (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian menurut Mahiran (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian menurut Maulana (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,826 dan signifikansi $0,000 < 0,05$, hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_2 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Pelayanan yang baik adalah dambaan setiap pelanggan. Dengan pelayanan yang baik maka pelanggan akan tetap menggunakan fasilitas, produk dan layanan LPD Desa Adat Bale Agung Kerambitan. Sebaliknya jika nasabah menerima pelayanan yang buruk maka mereka akan kecewa, bahkan mempunyai citra buruk terhadap LPD desa adat Bale Agung Kerambitan. Hal ini menjadi sebuah keuntungan bagi LPD Desa Adat Bale Agung Kerambitan, karena banyaknya pelanggan tetap dan pelanggan generasi baru menjadikannya aset yang sangat berharga bagi LPD Desa Adat Bale Agung Kerambitan itu sendiri.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Pramana (2016) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian menurut Wijayanto (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan penelitian menurut Risal (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,305 dan signifikansi sebesar $0,004 < 0,05 < 1,96$. Artinya kepuasan pelanggan merupakan variabel perantara

antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan atau dengan kata lain kualitas pelayanan mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang baik adalah dambaan setiap pelanggan. Pelayanan yang baik, pelanggan akan terus menggunakan fasilitas dan produk LPD Desa Adat Bale Agung Kerambitan secara terus menerus. Apabila nasabah mendapat pelayanan yang buruk maka mereka akan kecewa bahkan mempunyai citra buruk terhadap LPD desa adat Bale Agung Kerambitan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Zakiy (2017). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melalui kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian menurut Wijayanto (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan penelitian menurut Aziz dkk (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Simpulan

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah secara langsung dan tidak langsung. Kepuasan nasabah dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Melihat hasil penelitian tersebut pihak LPD Desa Adat Bale Agung Kerambitan kedepannya diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabahnya agar tidak terjadi antrian panjang saat proses transaksi. LPD Desa Adat Bale Agung Kerambitan harus meningkatkan kinerja sistem yang ada di lembaganya agar nantinya nasabah merasa puas bertransaksi pada LPD Desa Adat Bale Agung Kerambitan. LPD Desa Adat Bale Agung Kerambitan harus mampu meningkatkan kualitas dari produk jasa yang ditawarkan agar nantinya nasabah merasakan manfaat dari produk tersebut dan mereka mau untuk merekomendasikan LPD Desa Adat Bale Agung Kerambitan sebagai tempat untuk bertransaksi.

Daftar Pustaka

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2015. Manajemen Pemasaran. Cetakan empat, Edisi 1. Jakarta:Rajawali Pers.
- Adam, Muhammad. 2015. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi. Alfabeta, cv. Bandung.
- Arista. 2011. Analisis Pengaruh Iklan, Kepercayaan Merek Dan Citra Merek. Terhadap Minat Beli Konsumen. Jurnal Aset, 13(1), 37-45.
- Arsyad, Soeratno. 2008. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Azizah, Luluk, Nur. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Minum Isi Ulang Banyu Biru. Jurnal Ilmu Manajemen. Vol 2. No 1. Universitas Islam Lamongan.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A. 2003. Service Marketing (3rd ed.), New Delhi: Tata McGraw. Hill.

- Budiastari, Sita. 2012. Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Beton Siap Pakai Holcim Di Jakarta. Warta Semen Beton Indonesia Vol 10, No 1.
- Dulkhatif. dan dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penyedia Jasa Internet Study PT. Noken Mulia Tama Semarang. Jurnal Of Manajemen. Vol 2. No 2. Jurusan Manajemen dan Bisnis Unpad. Semarang.
- Dwi Putra., dan Ni Wayan Ekawati. 2017. Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 3, 2017: 1674-1700.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate “Dengan Program IBM SPSS 25”. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit.
- Hadiwidjadja, Rini, Dwiyani. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Mal wat Tamwil. Jurnal Ilmu Akutansi. Vol 10. No 2. Falkutas Ekonomi Terbuka.
- Haryeni dan dkk. 2017. Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Pada Tabungan Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Khatib Sulaiman. Jurnal Ekonomi & Bisnis. Vol 19. No 2. Fakultas Ekonomi Universitas Dharma Andalas.
- Hidayat, Dedi, Rahmat dan Firdaus, Muhammad, Riza. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Jurnal Wawasan Manajemen. Vol 2. No 3. Universitas Lambung Mangkurat. Banjarmasin.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. 2016. Metode Penelitian Bisnis “untuk Akuntansi & Manajemen”.BPFE Yogyakarta. Yogyakarta.
- Jayanti, Elda., Samsir., dan Tengku Firli Musfar. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan Pada Produk Kecantikan Merek Make Over Di Kota Pekanbaru. JOM FEB, Volume 1 Edisi 1 (Januari – Juni 2018), h: 1-15.
- Keller, Kevin.2003. Strategi Brand Manajemen Building Measurement and Managing Brand Equity. Upper Sadle River. NJ Person Education International.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid. Alih bahasa Bob Sabran. Jakarta: PT.Indeks. --. 2016. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edii13. Jilid 1. Jakarta:Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid 1dan 2 . Edisi ke 13. Diterjemahkan oleh Bob Sabran. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Jakarta. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kunaifi, Dede Aang. 2015. Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Eiger Di Surakarta. Naskah Publikasi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, h: 1- 13.
- Lapasiang, Denis dan dkk. 2017. Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Karombasan
- Manado. Jurnal EMBA. Vol 5. No 3. Jurusan Manajemen Falkutas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sam Ratulangi.
- Prawesti, Fransisca Lisa. 2016. Faktor-Faktor Yang Membentuk Brande Image Iphone Menurut Presepsi Konsumen. Proposal . Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Romadhoni, Muhammad. (2015). Pengaruh Citra Merek (Citra merek) Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Sepatu Nike Pada Mahasiswa FIK UNY

- . Proposal . Program Studi Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono. 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi pemasaran. Edisi ketiga. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004, Strategi Pemasaran, edisi kedua, Yogyakarta: Andi.
- Yusat, Muhammad. 2016. Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv. Galigo Food Di Kota Makassar. Proposal . Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar.