

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan
Kepuasan, Kepercayaan, dan Pengalaman Sebagai Mediasi**

(Studi Pada Pengguna Jasa Gadai di PT. Pegadaian CP Ponorogo)

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Malang
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen



Disusun Oleh

Tya Wijayanti

202010160311594

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan
Kepuasan, Kepercayaan dan Pengalaman Sebagai Mediasi
(Studi Pada Pengguna Jasa Gadai di PT. Pegadaian CP Ponorogo)**

Oleh :

Tya Wijayanti

202010160311594

Malang, 6 Agustus 2024

Telah disetujui oleh,

Pembimbing I

Rohmat Dwi Jatmiko
all daffar fidang

Rohmat Dwi Jatmiko, Dr., M.M

NIDN : 0726026201

Pembimbing II

Kenny Roz
acc. Roz
7/8/2024

Kenny Roz, S.Kom, M.M

NIDN : 0703089002

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN PENGALAMAN SEBAGAI MEDIASI
(Studi pada Pengguna Jasa Gadai di PT. Pegadaian CP Ponorogo)**

Oleh :

Tya Wijayanti
202010160311594

Diterima dan disetujui
pada tanggal 28 September 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Kenny Roz, S.Kom, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN PENGALAMAN SEBAGAI MEDIASI (Studi pada Pengguna Jasa Gadai di PT. Pegadaian CP Ponorogo)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Tya Wijayanti
NIM : 202010160311594
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 28 September 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Pembimbing II : Kenny Roz, S.Kom., M.M.

Penguji I : Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

Penguji II : Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Tya Wijayanti

NIM : 202010160311594

Program Studi : Manajemen

Surel : tyawijaya676@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (*referensi*) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 7 Oktober 2024

Yang Membuat Pernyataan

iii

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
WITH SATISFACTION, TRUST AND EXPERIENCE AS MEDIATION
(STUDY OF USERS OF PAWNSHOP SERVICES AT PT. PEGADAIAN CP
PONOROGO**

Tya Wijayanti¹, Rohmat Dwi Jatmiko², Kenny Roz³

Management Study Program Faculty
Of Economic and Business University Muhammadiyah Malang
Jl Raya Tlogomas No. 246 Malang
Corresponding E-mail: tywijaya676@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan, kepercayaan, dan pengalaman sebagai mediasi. Teknik pengambilan sampel *Quota sampling* sebanyak 250 orang dari kriteria nasabah yang sudah melakukan transaksi baik gadai ataupun yang lainnya pada PT. Pegadaian CP. Ponorogo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, pengalaman pelanggan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan pelanggan dan kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui pengalaman pelanggan.

Kata Kunci – Kualitas layanan, Loyalitas pelanggan, Kepuasan pelanggan, Kepercayaan pelanggan dan Pengalaman pelanggan

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
WITH SATISFACTION, TRUST AND EXPERIENCE AS MEDIATION
(STUDY OF USERS OF PAWNSHOP SERVICES AT PT. PEGADAIAN CP
PONOROGO**

Tya Wijayanti¹, Rohmat Dwi Jatmiko², Kenny Roz³

Management Study Program Faculty
Of Economic and Business University Muhammadiyah Malang
Jl Raya Tlogomas No. 246 Malang
Corresponding E-mail: tyawijaya676@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to examine the effect of service quality on customer loyalty with satisfaction, trust and experience as mediation. Sampling technique Quota sampling of 250 people from the criteria of customers who have made transactions, whether pawning or other, at PT. CP Pawn Shop. Ponorogo. The results of this research show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer trust, service quality has a positive and significant effect on customer experience, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, customer trust has a positive and significant effect on customer loyalty, customer experience has no positive and significant effect on customer loyalty, service quality has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction, service quality has no positive and significant effect on customer loyalty through customer trust and service quality has no positive and significant effect towards customer loyalty through customer experience.

Keywords – *Service quality, customer loyalty, customer satisfaction, customer trust and customer experience*

Kata Pengantar

Assalamuallaikum Wr. Wb

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat serta hidayah- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan, Kepercayaan dan Pengalaman Sebagai Mediasi (Studi Pada Pengguna Jasa Gadai di PT. Pegadaian Ponorogo). Shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyah seperti saat ini. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Malang.

Penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak mengalami kesulitan yang dihadapi, tetapi berkat bantuan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan oleh karena ini, penulis menyampaikan terimakasih tulus dan hormat kepada:

1. Allah SWT dengan segala Rahmat serta karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Idah Zuhroh, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang..
4. Bapak Rohmat Dwi Jatmiko., Dr., M.M Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan dukungan penuh dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kenny Roz, S.Kom, M.M Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan dukungan penuh dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teristimewa kepada kedua orang tua saya Bapak Pramujito dan Ibu Eni Ernawati dan adik saya Tirta Akbar Wijaya serta seluruh keluarga yang tidak hentinya memberikan semangat, kasih sayang, perhatian, motivasi dan do'a hingga saya berhasil menyelesaikan tanggung jawab sebagai seorang mahasiswa.
7. Terima kasih untuk nenek saya Ibu Marsiyah yang selalu mendukung setiap perjuangan yang saya lakukan.
8. Terima kasih untuk semua teman-teman seperjuangan manajemen K 2020 Universitas Muhammadiyah Malang .

9. Teman- teman seperbimbingan skripsi : Aurora, Devi, Keisha, Salaviah, dan lain-lain yang saling mendukung serta saling membantu.

10. Serta seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namun telah banyak membantu penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamualaikum Wr.Wb



Malang, 6 Agustus 2024

Peneliti

Tya Wijayanti

Daftar Isi

LEMBAR PERSETUJUAN	i
SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Konseptual.....	29
2.4 HIPOTESIS.....	30
BAB III	38
METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Lokasi/ Objek dan Waktu Penelitian	38
3.3 Populasi, Sampel dan Sampling	38
3.4 Definisi Operasional Variabel	40
3.5 Pengembangan Instrumen Penelitian	49
3.6 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.7 Metode Analisis Data	51
3.8 Uji Asumsi Klasik	54

3.9 Mediation Regression Analysis.....	55
3.10 Uji Hipotesis	56
BAB IV.....	59
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Deskripsi Data	59
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	74
4.3 Analisis Regresi Mediasi	82
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	85
4.5 Uji Hipotesis	88
BAB V.....	106
PENUTUP.....	106
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	118



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 SOR Theory	9
Gambar 2. 2 Model Penelitian	30
Gambar 4. 1 Analisis Jalur	84
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedastisitas	88



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3. 1 Variabel Dependen Terikat	40
Tabel 3. 2 Variabel Intervening Mediasi	42
Tabel 3. 3 Variabel Independen	46
Tabel 3. 4 Skala Likert	49
Tabel 3. 5 Rentang Skala.....	51
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4. 3 Deskripsi Kualitas Layanan	61
Tabel 4. 4 Deskripsi Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 4. 5 Deskripsi Kepercayaan Pelanggan	67
Tabel 4. 6 Deskripsi Pengalaman Pelanggan	69
Tabel 4. 7 Deskripsi Loyalitas Pelanggan	71
Tabel 4. 8 Hasil Uji validitas.....	74
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	82
Tabel 4. 10 Analisis Regresi Mediasi	82
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas.....	86
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	87
Tabel 4. 13 Hasil Uji T Kepuasan Pelanggan.....	89
Tabel 4. 14 Hasil Uji T Kepercayaan Pelanggan.....	89
Tabel 4. 15 Hasil Uji T Pengalaman Pelanggan.....	89
Tabel 4. 16 Hasil Uji T Loyalitas Pelanggan	90

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo.
- Adamson, K. A., & Prion, S. (n.d.). *Reliability : measuring internal consistency using cronbach's α , Clinical Simulation in Nursing*. 9.
- Alifa, S., Asri, W . N., Indrijawati, A., & Ferdiansah, Muh. I. (2022). Literature Review Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen/Pelanggan Pada Proses Bisnis E-Commerce. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1), 100–107. <https://doi.org/10.55606/jebaku.v3i1.845>
- Alvianna, S. (2021). Pengaruh Kualitas Harga Layanan dan Kepuasan terhadap Kesetiaan Usia Millennial Berkunjung ke Tempat Wisata. *Media Wisata*, 18(1), 69–80. <https://doi.org/10.36276/mws.v18i1.78>
- Anjarwati, P. E., Jatmiko, U., & Harianto, K. (2023). Kepercayaan, Customer Relationship Management Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Cv. Prisca Jaya Abadi. *COMMODITIES : Journal of Economic and Bussiness*, 4(2).
- Apriliani, F. (2018). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 17(1), 85042.
- Aulia, M., Nastiti, H., & Mardiatmi, B. D. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Mikrotrans Jak Lingko Selama Masa Pandemi Covid-19: Harga, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Visionida*, 7(2), 79–95.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). *The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations*. *Journal of Personality and Social Psychology*. 51 (6), 1173–1182.
- Bobâlcă, C. C.G.B., & Ciobanu, O. (2012). Developing a Scale to Measure Customer Loyalty. *Procedia Economics and Finance*, 3(12), 623–628.

[https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(12\)00205-5](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(12)00205-5)

- Dewi, K. A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Dunkin' Donuts di Surabaya dan Sidoarjo). *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 9(1), 43. <https://doi.org/10.26740/bisma.v9n1.p43-55>
- Erlinda, E. (2019). Pengaruh Citra Merek Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Penggemar Merek Kosmetik Wardah Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh*, 9(1), 23–35. <https://doi.org/10.37598/jimma.v9i1.971>
- Fraenkel, J. R., & Norman, E. W. (2012). *How to Design and Evaluate Research in Education*. McGraw-Hill Higher Education.
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Penerbit PPM, 2004.
- Gurning, F. A. S., Batubara, M., Silalahi, P. R., Ritonga, S., & Meianti, A. (2022). Analisis Manajemen Risiko Pengguna Sewa Guna Usaha (Leasing) di Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 3(6), 988–995. <https://doi.org/10.47467/elmal.v3i6.957>.
- Ibrahim, Y. G., Lopian, J., & Mandagie, M. (2017). Analisis Customer Relationship Management Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(3), 3375–3384.
- Irawan, H. (2003). *Indonesian Customer Satisfaction*. Elex Media Komputindo.
- Irnandha, A., & Utama, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(6), 660–669.
- Palandi, J. J., Mangantar, M., & Raintung, M. C. R. (2022). Pengaruh Kualitas Jasa,

Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian di Manado. *Emba*, 10(4), 565–576.

John, C. M., & Minnor, M. (2002). *Perilaku konsumen* (90th ed.). Erlangga.

Junior, O. M. S., Areros, W. A., & Pio, R. J. (2019). Pengaruh Brand Image dan Persepsi Harga Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Datsun Nissan Martadinata). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 1. <https://doi.org/10.35797/jab.8.2.2019.23508.1-9>

Khakim, L., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima. *Journal of Management*, Vol 1 No.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga.

Kristanto, Y. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen, Studi Kasus Pada Usaha Susu Murni Siliwangi A Karsan Bandung. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 19(1), 13–22. <https://doi.org/10.21831/jim.v19i1.50173>

Lapasiang, D., Moniharapon, S., & Loindong, S. (2017). Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado. *Jurnal EMBA*, 5(3), 3068–3077.

Meha, A. (2021). Customer relationship management. *Quality - Access to Success*, 22(183), 42–47. <https://doi.org/10.48175/ijarsct-2601>

Meileny, F., & Wijaksana, T.I. (2020). Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(2), 1–9.

Musanto, T. (2004). FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN: Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising

- Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(2), pp.123-136.
<http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/16140>
- Nirawati, L., Pratiwi, A . D., Mutiahana , A., & Afida, E.A. (2020). Kepercayaan Konsumen ; Customer experience ; Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(9), 624–631.
- Nurhadi, N., & Azis, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kesetiaan Konsumen. *Jurnal Economia*, 14(1), 89.
<https://doi.org/10.21831/economia.v14i1.13130>
- Oktaviani, W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Pelanggan, Dan , Kemudahan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya, Kampus Ketintang Surabaya*, 2, 140.
- Oliver. (1999). *Whence Customer Loyalty*. 15 Desember 1999.
- Oniansyah., Ananda, N. A., & Rizqi, R. M. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus pada PT . Pegadaian Unit Seketeng , Kecamatan Sumbawa). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 17–27.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1998). *Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.
- Parasuraman,A., & Zeithaml , V. A. (2004). *Service Quality* (berilustra). Marketing Science Institute.
- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2), 193–212.
<https://doi.org/10.18196/mb.9262>

- Prakoso, S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Gamita Sukabumi Sejati*. 9(1), 1–23.
- Pramudita, A. S. (2020). Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Industri Logistik. *Jurnal Logistik Bisnis*, 10(1), 15. <https://doi.org/10.46369/logistik.v10i1.691>
- Putra, R. P., & Herianingrum, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 1(9), 622. <https://doi.org/10.20473/vol1iss20149pp622-635>
- Putri, D. A. (2018). Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek. *Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek*.
- Rahayu, S., & Nurlaela, W. L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis, Dan Manajemen*, 8(2). <http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis>
- Rahman, S., Santoso, P. H., Stevanie, S., & Rusmansyah, W. (2021). the Influence of Trust, Innovation, and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty on Gojek Customers. *Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis*, 6(1), 65–77. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/KURS/index>
- Rosalia, C., & Sintani, L. (2023). *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan*. 4(2), 167–176.
- Rosanto, S., & Kallista. (2023). Pengalaman Pelanggan Di Kopi Tiam Rusen 1955, Singkawang. *Jurnal Darmawisata*, 2(2), 63–67. <https://doi.org/10.56190/jdw.v2i2.26>
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan

- (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sastika, W. (2018). Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shopee (Studi Kasus: Pelanggan Shopee Di Kota Bandung 2017). *Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 2(2), 69–74.
- Schmitt, B. (1990). *customer experience management, A Revolutionary Approach to Connecting with Your Customers*. Wiley 2010.
- Schmitt, B. (1999). *Experiential marketing: Cara membuat pelanggan merasakan, merasakan, berpikir, bertindak, dan berhubungan dengan perusahaan dan merek Anda*.
- Semuel., & Dharmayanti. (2013). *Pengaruh Customer Experience Quality terhadap Customer Satisfaction and Customer Loyalty*.
- Septyarani, T. A., & Nurhadi, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 7(2), 218–227. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v7i2.15877>
- Setiawati, L., & Susanti, A. (2022). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kesadaran Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Ella Skin Care di Cabang Gentan. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 21(1), 49. <https://doi.org/10.19184/jeam.v21i1.30311>
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157–168. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v21i1.1236>
- Sobel, M. E. (1982). *Asymptotic Confidence Intervals for Indirect Effects in Structural Equation Models* (Vol. 13). In Source: Sociological Methodology.
- Sudirman, A., Sherly, B. M., Nababan, T. S., & Diana, P. (2020). Customer Loyalty

of Gojek Users Viewed from The Aspects of Service Quality and Consumer Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 63(1), 63–73.

<http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/index>

Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. alfabeta.

Sukmawati, I., & Massie, J. D.D. (2015). *Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Air Manado The Effects Of Service Quality Mediated By Customer Satisfaction And Trust Toward Customer Loyalty In PT Air Manado sejak tahun 2007 telah berganti pemegang saham dan berubah nama menja*. 3(3), 729–742.

Sukoco, B. M., & Hartawan, R. A. (2011). Pengaruh Pengalaman Dan Keterikatan Emosional Pada Merk Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan | Journal of Theory and Applied Management*, 4(3), 1–12.
<https://doi.org/10.20473/jmtt.v4i3.2421>

Susanti, F., & Edgina, D. (2021). Pengaruh Pelayanan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui ACPI PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Padang. *Indonesian Journal of Applied Accounting and Finance*, 1(1), 47–58. <https://doi.org/10.31961/ijaaf.v1i1.1167>

Syahrani, S., Karunia, E., Asdar, M., Akmar, M., Kamase, J., & Sajidan, M. (2022). Analisis kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel mediasi. *Inovasi*, 18(1), 95–104.
<https://doi.org/10.30872/jinv.v18i1.10519>

Syaifullah, S., & Mira, M. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2).
<https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.682>

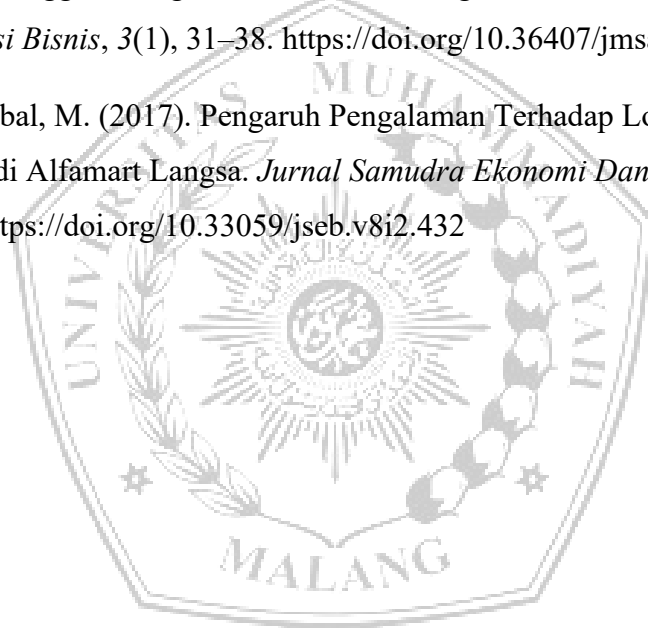
- Tangkilisan, H .N. S. (2005). *Manajemen Publik* (Yovita Hardiwati (ed.)). PT. Grasindo
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4th ed.). Andi Offset.
<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/136223/service-quality-dan-satisfaction-edisi-4.html>
- Tsalatsa, M. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Diskusi Kopi Kafe Gresik. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(3), 1464–1471.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/42041>
- Utami, B. B., & Wartini, S. (2015). Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 4(3), 229–23
- Vicramaditya, P. B. (2021). Pengaruh E-Service Quality, Kualitas Informasi dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Grabbike. *Journal of Business and Banking*, 10(2), 325.
<https://doi.org/10.14414/jbb.v10i2.2379>
- Welim, Y. Y., & Arifin, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah. *Prosiding SENTIA*, 8, 1–5.
- Wemben, F. V., Mananeke, L., & Roring, F. (2020). “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian Upc Tanjung Batu.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(4), 1119–1128.
- Widyo, K. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Bulletin of Management and Business*, 2(1), 1–11.
<https://doi.org/10.31328/bmb.v2i1.133>
- Worek, S. E. G., & Sepang, J. L. (2021). Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas

Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Pt. Pegadaian (Persero) Karombasan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2), 404–412.

Yudhanto, B., Waloejo, H. D., & Farida, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Susuku Café Ungaran). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 142–150. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34203>

Zahara, R. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 31–38. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i1.121>

Zati, M. R., & Iqbal, M. (2017). Pengaruh Pengalaman Terhadap Loyalitas Konsumen di Alfamart Langsa. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 749–759. <https://doi.org/10.33059/jseb.v8i2.432>






9% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

- 10%  Internet sources
- 6%  Publications
- 14%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags




0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 10%  Internet sources
- 6%  Publications
- 14%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Student papers	
	Queensland Academy for Creative Industries	3%
2	Student papers	
	Universitas Diponegoro	2%
3	Internet	
	ejournal.imperiuminstitute.org	2%
4	Publication	
	I Komang Indrajita, A.A Ngr. Gede Sadiartha, I Gede Aryana Mahayasa. "Pengar...	2%