

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA WISATA KOLAM RENANG
AL-AMIN BONDOWOSO)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

Abil Firdaus Amin

202010160311625

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

2024

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**
(Studi Kasus Pada Kolam Renang Al-Amin Bondowoso)

Oleh:

Abil Firdaus Amin
202010160311625

Diterima dan disetujui
pada tanggal 16 Maret 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dicky Wisnu Usdek Riyanto, Ph.D.

Iqbal Ramadhani Fuadiputra, S.E., M.SM.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Prof. Dr. Idris Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Kolam Renang Al-Amin Bondowoso)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Abil Firdaus Amin**

NIM : **202010160311625**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 16 Maret 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : **Drs. Noor Azis, M.M.**

Penguji II : **Chalimatuz Sa'diyah, S.E., M.M.**

Penguji III : **Iqbal Ramadhani Fuadiputra, S.E., M.SM.**

Penguji IV : **Dicky Wisnu Usdek Riyanto, Ph.D.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Prof. Dr. Idris Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Abil Firdaus Amin
NIM : 202010160311665
Program Studi : Manajemen
E-mail : abilfirdaus710@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 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 atau sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka, sesuai dengan ketentuan penulis karya 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 sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 06 Maret 2024

Yang membuat pernyataan,



Abil Firdaus Amin

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA WISATA KOLAM RENANG
AL-AMIN BONDOWOSO)**

Abil Firdaus Amin, Dicky Wisnu, Iqbal Ramadhan F
Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang
E-mail: abilfirdaus710@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis terkait pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan di kolam renang Al-Amin. Sampel penelitian ini sebanyak 96 responden dengan penentuan sampelnya menggunakan rumus *lemeshow*. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS 23. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, Kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan.

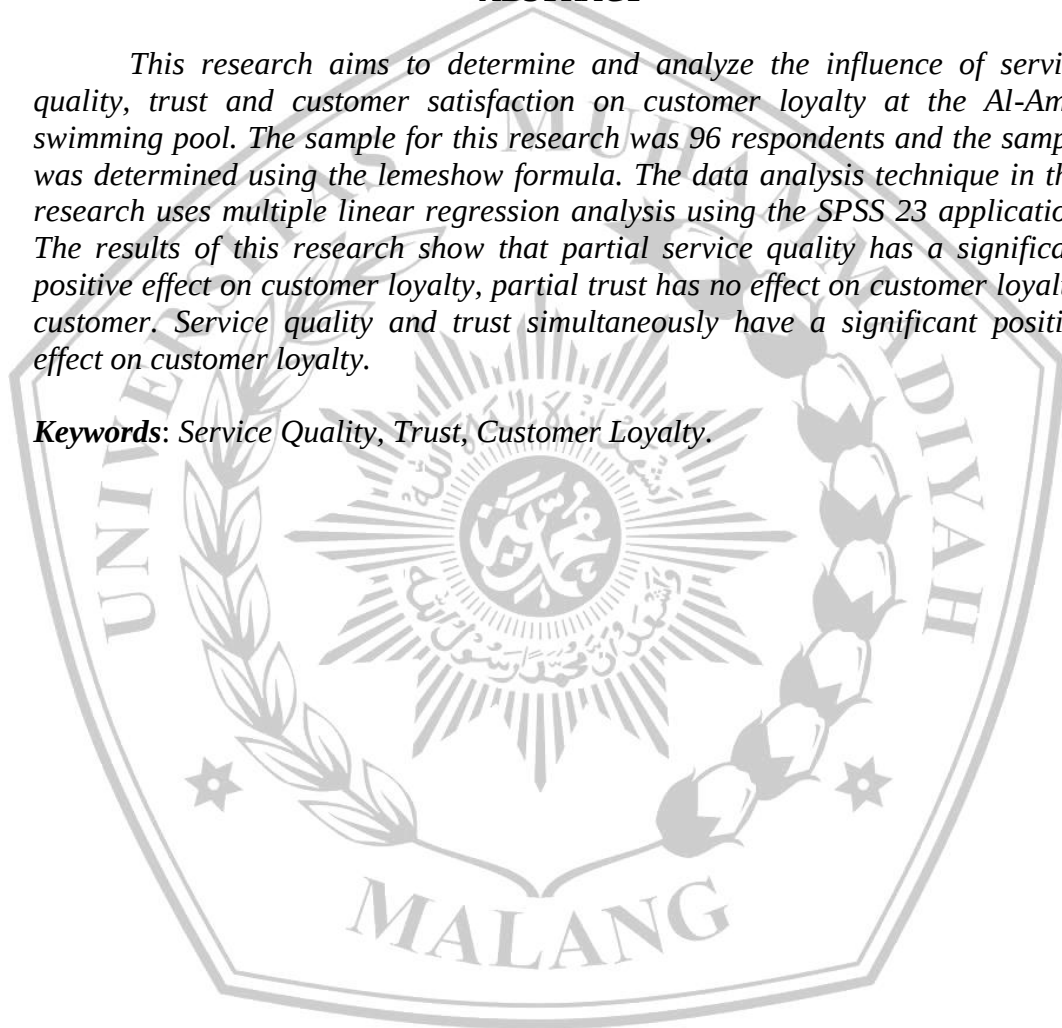
**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON
CUSTOMER LOYALTY
(STUDY CASE SWIMMING POOL TOURISM
AL-AMIN BONDOWOSO)**

Abil Firdaus Amin, Dicky Wisnu, Iqbal Ramadhan F
Management Department, University of Muhammadiyah Malang
E-mail: abilfirdaus710@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the influence of service quality, trust and customer satisfaction on customer loyalty at the Al-Amin swimming pool. The sample for this research was 96 respondents and the sample was determined using the Lemeshow formula. The data analysis technique in this research uses multiple linear regression analysis using the SPSS 23 application. The results of this research show that partial service quality has a significant positive effect on customer loyalty, partial trust has no effect on customer loyalty. customer. Service quality and trust simultaneously have a significant positive effect on customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Trust, Customer Loyalty.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji hanya milik Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan.” dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang menjadi teladan bagi umat manusia dalam menjalani kehidupan ini.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis dengan penuh hormat dan mendoakan semoga Allah memberikan balasan terbaik kepada:

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dicky Wisnu UR., Ph.D selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Iqbal Ramadhan F, S.E.,M.SM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

6. Terkhusus orang tua penulis Bapak Suharjo & Ibu Farida Sri Wahyuni yang telah membimbing dan selalu mendoakan penulis dalam kondisi apapun sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.
7. Kolam Renang Al-Amin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
8. Teruntuk teman-teman yang telah memberi dorongan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Teman-teman seperjuangan Manajemen kelas L angkatan 2020 perwalian Ibu Chalimatuz Sa'diyah, S.E., MM. Terimakasih penulis ucapkan, sukses selalu dan hal-hal baik menyertai kalian.
10. Seluruh teman dekat dan kerabat yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, penulis ucapkan banyak terima kasih.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah SWT. Akhir kata, penulis menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih ada banyak kekurangannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan juga saran yang lebih baik lagi kedepannya. Harapan penulis, skripsi ini akan memberikan manfaat bagi para pembaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Malang, 06 Maret 2024

(Abil Firdaus Amin)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	9
2.1.4 Kepercayaan	10
2.1.5 Aspek Kepercayaan	11
2.1.6 Dimensi Kepercayaan	12
2.1.7 Loyalitas Pelanggan	13
2.1.8 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	14
2.1.9 Dimensi Loyalitas Pelanggan	15
2.1.10 Hubungan antara Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan	15
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Konseptual	20
2.4 Hipotesis	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Jenis Desain Penelitian	22
3.2 Definisi Operasional Variabel	22
3.3 Lokasi Penelitian.....	23
3.4 Populasi dan Sampel	23
3.4.1 Populasi	23
3.4.2 Sampel	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.5.1 Studi Pustaka.....	25
3.5.2 Kuesioner (Angket)	25
3.5.3 Observasi	25
3.5.4 Dokumentasi	26
3.6 Instrumen Penelitian	26
3.7 Teknik Analisis dan Pengolahan Data	27
3.7.1 Uji Validitas.....	27
3.7.2 Uji Reliabilitas	27
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	28
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda	29
3.7.5 Uji Parsial (Uji T)	30
3.7.6 Uji Simultan (Uji F)	30
3.7.7 Koefisien Determinasi	31
BAB IV PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	32
4.2 Hasil Analisis dan Reliabilitas	32
4.2.1 Uji Validitas	32
4.2.2 Uji Reliabilitas	34
4.3 Pengujian Hipotesis	35
4.3.1 Uji Asumsi Klasik	35
4.3.2 Uji Multikolinieritas	36
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	37

4.4 Analisis Regresi Linear berganda	37
4.5 Uji T	38
4.6 Uji F	39
4.7 Koefisien Determinasi	40
4.8 Pembahasan	41
BAB V PENUTUP	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	48



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	23
Tabel 3.2 Skala Likert	26
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian	27
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	33
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	33
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.5 Hasil Uji One-sample Kolmogorov-Smirnov Test	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas	36
Tabel 4.7 Coefficients	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Pengaruh X1, X2, X3 Terhadap Y	38
Tabel 4.9 Hasil Uji T	39
Tabel 4.10 Hasil Uji F	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Determinasi	40

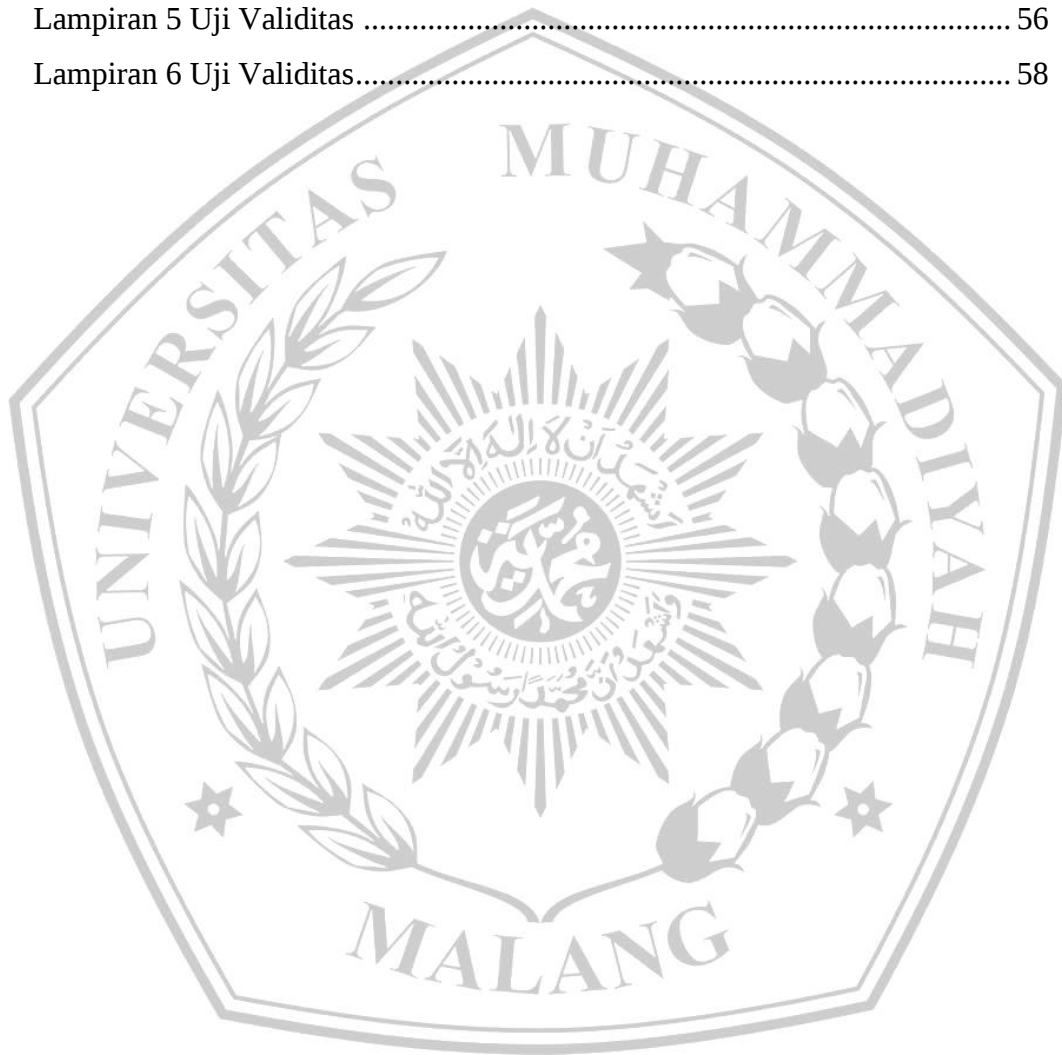
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kolam renang Al-Amin	4
Gambar 1.2 Penilaian dan Ulasan Pengunjung	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	20
Gambar 4.1 Grafik Dependent variable: Loyalitas	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	48
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden	49
Lampiran 3 Uji Validitas	53
Lampiran 4 Uji Validitas	55
Lampiran 5 Uji Validitas	56
Lampiran 6 Uji Validitas.....	58



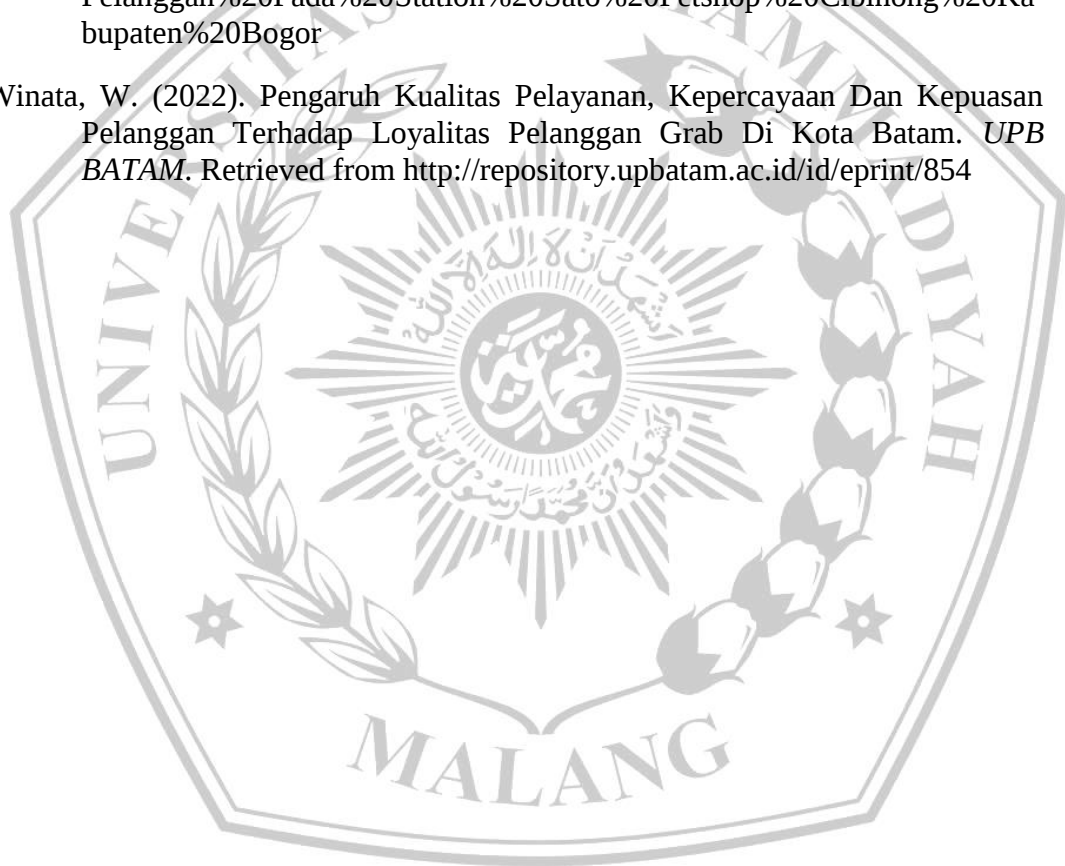
DAFTAR PUSTAKA

- Alexander, N. H. (2017). *The Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement*. london. doi:<https://doi.org/10.4324/9781315239279>
- Ali Ibrahim, D. A. (2022). Analysis of the Influence of Customer Relationship Management on Customer Loyalty of Indomaret Palembang City. *jurnal sistemasi sistem informasi*, 11(2). Retrieved from <https://sistemasi.ftik.unisi.ac.id/index.php/stmsi/article/view/1806/453>
- Arina Hidayat Arrosadi, D. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Titip Monera). *Maneger Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(3), 315-328. Retrieved from <https://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/Manager/article/download/7354/3836/21244>
- Arina Hidayat Arrosadi, D. M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Titip Monera). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(3), 315-328. Retrieved from <https://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/Manager/article/view/7354>
- Ariono, J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Lubricant Indo Makmur. *Skripsi: UPB*. Retrieved from <https://repository.upbatam.ac.id/id/eprint/1852>
- Firman Ramadhan. (2021). Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas Ibun Kabupaten Bandung. *Universitas Padjadjaran*, 12(2). doi:<https://doi.org/10.24198/jane.v12i2.28684>
- Fitri Khoerunisa, R. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Tokopedia. *Journals.upi-yai.ac.id*, 6(1), 1-10. Retrieved from <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-humaniora/article/download/1479/1205>
- Gusmita, R. B. (2021). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Keterlibatan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. *Institusional Repository*. doi:<https://eprints.ums.ac.id/id/eprint/93160>
- Hanif, R. (2022). Analisis berdasarkan user experience dan kepercayaan pelanggan.. *Jurnal ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, 16(1). doi:<https://doi.org/10.32815/jibeka.v16i1.969>
- Hidayah, N. (2021). Manajemen Destinasi Pariwisata: Konsep, Filosofi, Teori, & Fungsi.<https://pemasaran.pariwisata.com/2023/01/09/manajemen-destinasi-pariwisata/>

- Hidayat, A. (2022). Skripsi pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. (Studi Kasus pada Pelanggan Jasa Titip Monera). *Perpustakaan Untidar*. https://repositori.untidar.ac.id/index.php?p=show_detail&id=11397&keywords=
- Imana, s. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Café G2F Bangkalan. *Perpustakaan STKIP PGRI Bangkalan*. <http://repo.stkippgri-bkl.ac.id/id/eprint/1778>
- Lanngoday, G. D. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Minyak Goreng Bimoli pada Kelurahan Oeba Kota Kupang. *Bisman*, 7(2). doi:<https://doi.org/10.32511/bisman.v2i2.56>
- Lendy Zelvian Andhari S.E., M. (2021). Kepuasan Pelanggan & Pencapaian *Brand Trust*. In C. P. Media, *I Brand Trust* (pp. 1-108). Pasuruan: CV. Penerbitan Qiara Media.
- Lia Nirawati, A. D. (2020). Pengaruh kepercayaan konsumen dan pengalaman pelanggan (Customer Experience) terhadap loyalitas pelanggan pada aplikasi shopee. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(9). Retrieved from <http://jurnal.syntaxtransformation.co.id/index.php/jst/article/download/157/233>
- Marsiati Indah, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Edwin Jeans Indonesia Pada E-Commerce Shopee. *Sinomika Journal*, 1(3), 443-472. doi:<https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i3.285>
- Mainly Singkoh, T. S. (2021). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di domente *café and kitchen* wawalintouan tondano barat.. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(2). <http://ejournal.fekon-unima.ac.id/index.php/JAK/article/view/2596>
- Moh Ajie Wahyu Setiawan, N. W. (2022). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 96-107. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/character/article/view/46983>
- Ni Putu Sri Supertini, N. L. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(1), 61-73. Retrieved from <https://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/bhirawa/article/view/785>
- Oktavianti, R. R. (2021). Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Sistem Pembayaran Online (Survei Pengguna Produk UniPin). *PROLOGIA*, 5(1), 148-153. Retrieved from <https://journal.untar.ac.id/index.php/prologia/article/view/8200>

- Resi Afrida, S. Y. (2020). Membangun Loyalitas Pelanggan melalui Kualitas Produk dan Citra Merek (Studi pada Pelanggan Oppo Jambi). *Jurnal Dinamika Manajemen*, 8(1), 1 - 10. journal.unja.ac.id%2Fjmbp%2Farticle%2Fdownload%2F16829%2F12883&usg=AOvVaw3hrO0SE3PMNxxiuPfnlT6a&opi=8997
- Rohana, T. (2020). Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1). <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2949012&val=26136&title=Pengaruh%20Kepuasan%20terhadap%20Loyalitas%20Pelanggan>
- Rusminah HS, H. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Go Food Melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora*, 9(1), 82-91. doi:<https://doi.org/10.29303/jseh.v9i1.313>
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan (JIMT)*, 3(1), 104-114. doi:<https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Shidqi, S. L. (2023). Strategi komunikasi pemasaran *brand* revlon kosmetik di instagram.. *Universitas Pasundan*. Retrieved from <http://repository.unpas.ac.id/62808/>
- Soyeun lee, H. H. (2020). Corporate social responsibility (CSR) as a customer satisfaction and retention strategy in the chain restaurant sector. *Journal of hospitality and tourism Management*, 45, 348-358. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1447677020302084>
- Sri Farah Dilla, N. N. (2020). Pengaruh Harga Dan Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen General Repair PT Nasmoco Pemuda Semarang. *Jiab*, 9(4), 559-608. doi:<https://doi.org/10.14710/jiab.2020.28922>
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Journal Of Management Review*, 4(1), 455-447. doi:<http://dx.doi.org/10.25157/mr.v4i1.2954>
- Sugiyono, D. (n.d.). Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif. In A. CV, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Alfabeta CV. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjyiez3mN2EAxVPwjgGHTJYBt0QFnoECCMQAQ&url=https%3A%2F%2Fonsearch.id%2FAuthor%2FHome%3FAuthor%3DProf.%2BDr.%2BSugiyono%26widget%3D1%26institution_id%3D2975&usg=AOvVaw2

- Tata Maulidn, N. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *E-QIEN*, 9(1), 519-524. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiB6q-4h92EAXWnSGwGHcC_BhkQFnoECB0QAAQ&url=https%3A%2F%2Fstiemuttaqien.ac.id%2Fojs%2Findex.php%2FOJS%2Farticle%2Fdownload%2F496%2F310%2F&usg=AOvVaw3KXic8i52PmhYbsk3y3J1
- Widodo, J. B. (2022). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Station Sato Petshop Cibinong Kabupaten Bogor. *JIMAWA*, 2(1). Retrieved from <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2941597&val=26022&title=Pengaruh%20Kepercayaan%20Terhadap%20Loyalitas%20Pelanggan%20Pada%20Station%20Sato%20Petshop%20Cibinong%20Kabupaten%20Bogor>
- Winata, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Di Kota Batam. *UPB BATAM*. Retrieved from <http://repository.upbatam.ac.id/id/eprint/854>





Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 7/3/2024

Kode : 2315028073
Nama : Abil Firdaus Amin
NIM : 202010160311625
Prodi : Manajemen
Naskah publikasi : LULUS
Penerjemah Abstrak : Selesai

Kepala LIP



Kenny Roz,.S.Kom.,M.M

