

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Pelanggan Segi Sambel Kasemo Malang)**

SKRIPSI



**Oleh:
Nurul Refsi Riantiarna
201710160311507**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Pelanggan Sego Sambel Kasemo Malang)**

SKRIPSI



Oleh:
Nurul Refsi Riantiarna
201710160311507

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2024**

SKRIPSI


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Sego Sambel Kasemo Malang)**

Oleh :
Nurul Refsi Riantiarna
201710160311507


Diterima dan disetujui
pada tanggal 20 Juli 2024


Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Eko Handayanto, M.M.


Dr. Rizki Febriani, S.E., M.M.


Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Nurul Asfiah, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Sego Sambel Kasemo Malang)**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Nurul Refsi Riantiarna
NIM : 201710160311507
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 Juli 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. Eko Handayanto, M.M.

Pembimbing II : Dr. Rizki Febriani, S.E., M.M.

Penguji I : Dr. M. Jihadi, M.Si.

Penguji II : Viajeng Purnama Putri, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.



1.

2.

3.

4.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Nurul Refsi Riantiarna

NIM : 201710160311507

Program Studi : Manajemen

Surel : nr.riantiarna@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, bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarism) dan 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 menyebut nama pengarang dan dicantumkan didaftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 28 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



ROB95AKX307669969

Nurul Refsi Riantiarna

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN

(Studi Pada Pelanggan Sego Sambel Kasemo Malang)

Nurul Refsi Riantiarna, Eko Handayanto, Rizki Febriani
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Email: nr.riantiarna@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan mungkin merupakan efek intervening antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian korelasional yang bertujuan untuk menguji sejauh mana variasi suatu variabel berhubungan dengan variasi pada satu atau lebih variabel lain berdasarkan koefisien korelasi. Populasi penelitian ini adalah pelanggan Sego Sambel Casemo Maran dan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur. Hasil analisis menemukan bahwa kualitas pelayanan termasuk dalam kriteria baik, kepuasan pelanggan termasuk dalam kriteria kepuasan, dan loyalitas pelanggan termasuk dalam kriteria loyalitas. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan terbukti menjadi variabel intervening pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

.Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

CUSTOMERS IN FORMING CUSTOMER LOYALTY

(Study on Sego Sambel Kasemo Malang Customers)

Nurul Refsi Riantiarna, Eko Handayanto, Rizki Febriani
Management Study Program, Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University of Malang
Email: nr.riantiarna@gmail.com

Abstract

The aim of this research is to determine service quality, customer satisfaction and customer loyalty. The influence of service quality on customer loyalty, the influence of service quality on customer satisfaction, the influence of satisfaction on customer loyalty and customer satisfaction can be an intervening influence between service quality on customer loyalty. This research is correlational research which aims to investigate the extent to which variations in one variable are related to variations in one or more other variables based on the correlation coefficient. The population of this research is Sego Sambel Kasemo Malang customers with a sample size of 100 respondents. The data analysis method used in this research is path analysis. The results of the analysis show that service quality is included in the good criteria, customer satisfaction is included in the satisfaction criteria and customer loyalty is included in the loyal criteria. Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, customer satisfaction is proven to be an intervening variable in the influence between service quality and customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah ST yang senantiasa melimpahkan rahmad dan hidayah-Nya, sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sego Sambel Kasemo Malang”** ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai derajat sarjana manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.Si. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Eko Handayanto Selaku dosen pembimbing satu dan ibu Dr. Rizki Febriani, M.M. selaku dosen pembimbing dua yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengoreksi penuh ketelitian dan kesabaran serta memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan skripsi ini.
4. Terima kasih kepada seluruh Bapak/Ibu dosen manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini.
5. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya yang saya sayangi bapak dan Ibu tercinta Tulus Sutiyarno dan Siti Zayani serta adik saya tercinta Zainia Nur Chotimah , yang telah memberikan doa, ridho,

dukungan dan pengorbanan baik secara moral maupun materil sehingga saya dapat menyelesaikan studi dengan baik.

6. Untuk teman rasa saudara yang saya sayangi edo ,andini ,kikong, dan asqol saya ucapkan terima kasih untuk dukungan dan perhatian yang diberikan.
7. Untuk sahabat saya The Girl saya ucapkan terima kasih untuk dukungan dan perhatian lagi pengorbanan baik secara moral maupun materil selama saya menempuh jenjang pendidikan di malang ini sehingga saya dapat menyelesaikan studi dengan baik.
8. Seluruh teman-teman Manajemen j 2017 yang selalu memberikan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas pengalaman dan kerjasamanya selama perkuliahan.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.

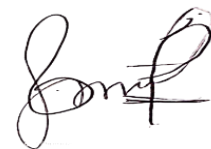
Kepada mereka semua, hanya ungkapan terima kasih dan doa tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan roqib sebagai ibadah yang tiada ternilai. Aamiin.

Akhirnya, dengan keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkan serta semoga bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Malang, 28 Juli 2024

Penulis,

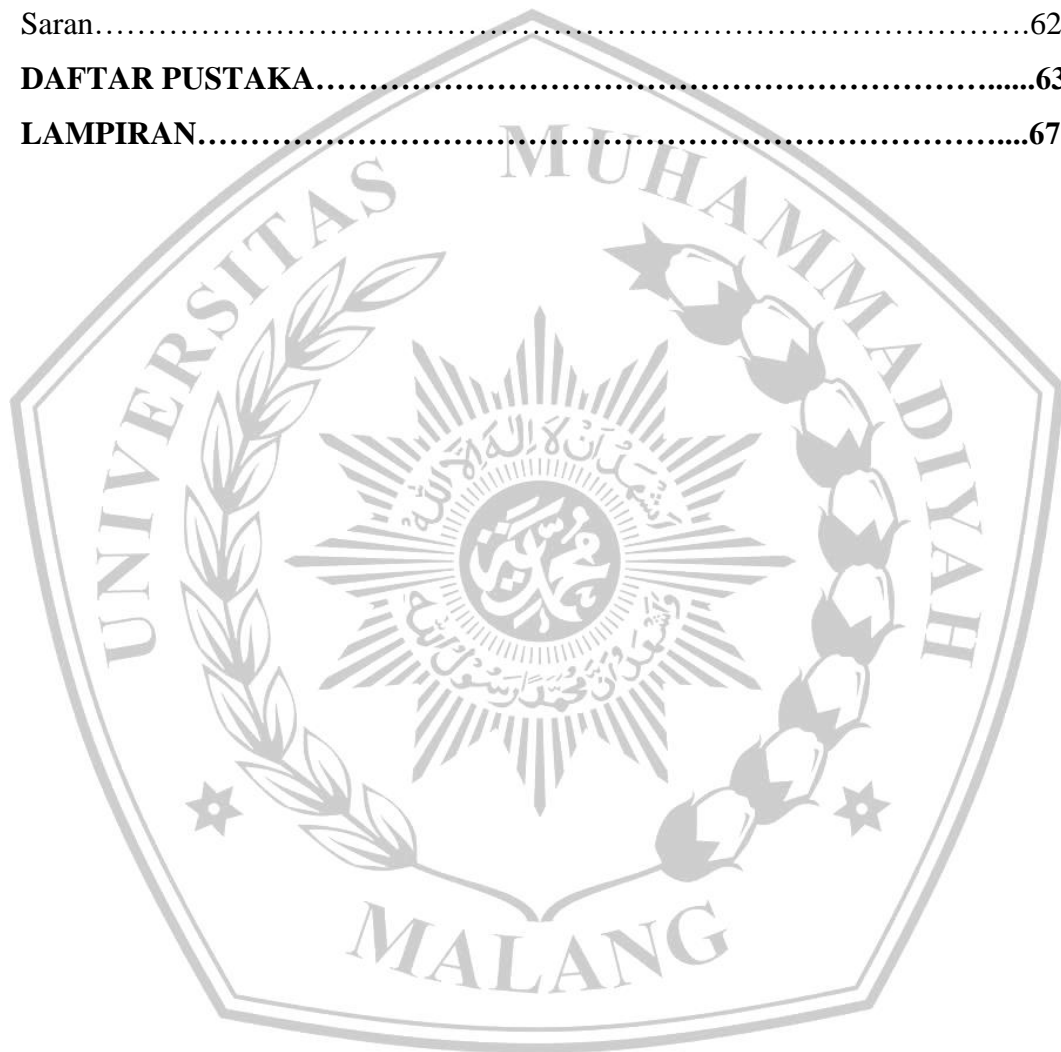


Nurul Refsi Riantirna

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Hasil Penelitian Terdahulu	5
B. Landasan Teori	8
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	25
D. Hipotesis.....	26
BAB III. METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Jenis dan Sumber Data	28
C. Metode Pengumpulan Data	29
D. Populasi dan Sampel.....	29
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
F. Hasil Uji Instrumen	32
G. Teknik Analisis Data	35
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Karakteristik Responden.....	38
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
C. Diskripsi Jawaban Responden	44

D. Hasil Analisis Data	48
E. Hasil Uji Analisis Jalur.....	51
F. Hasil Uji Hipotesis.....	53
G. Pembahasan	56
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	67



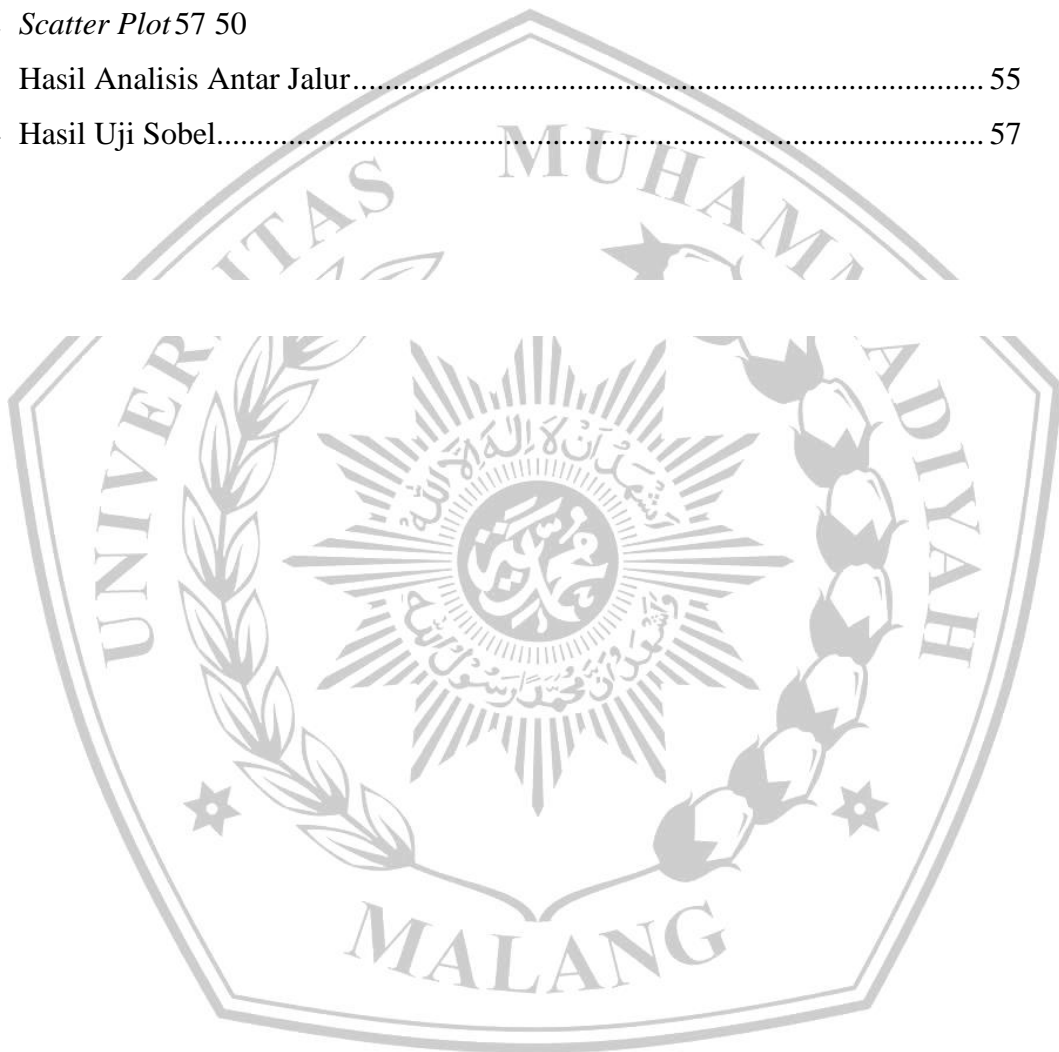
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Penelitian Terdahulu	5
Tabel 3.1 Definisi Dan Operasionalisasi Variabel	31
Tabel 3.2 Skala Likert.....	32
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	40
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.8 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	45
Tabel 4.9 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	46
Tabel 4.10 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	47
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Multikolinearitas	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Data	50
Tabel 4.13 Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	51
Tabel 4.14 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 4.15 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas pelanggan	53
Tabel 4.16 Hasil Pengaruh Langsung, Tidak Langsung Dan Pengaruh Total.....	56

DAFTAR GAMBAR

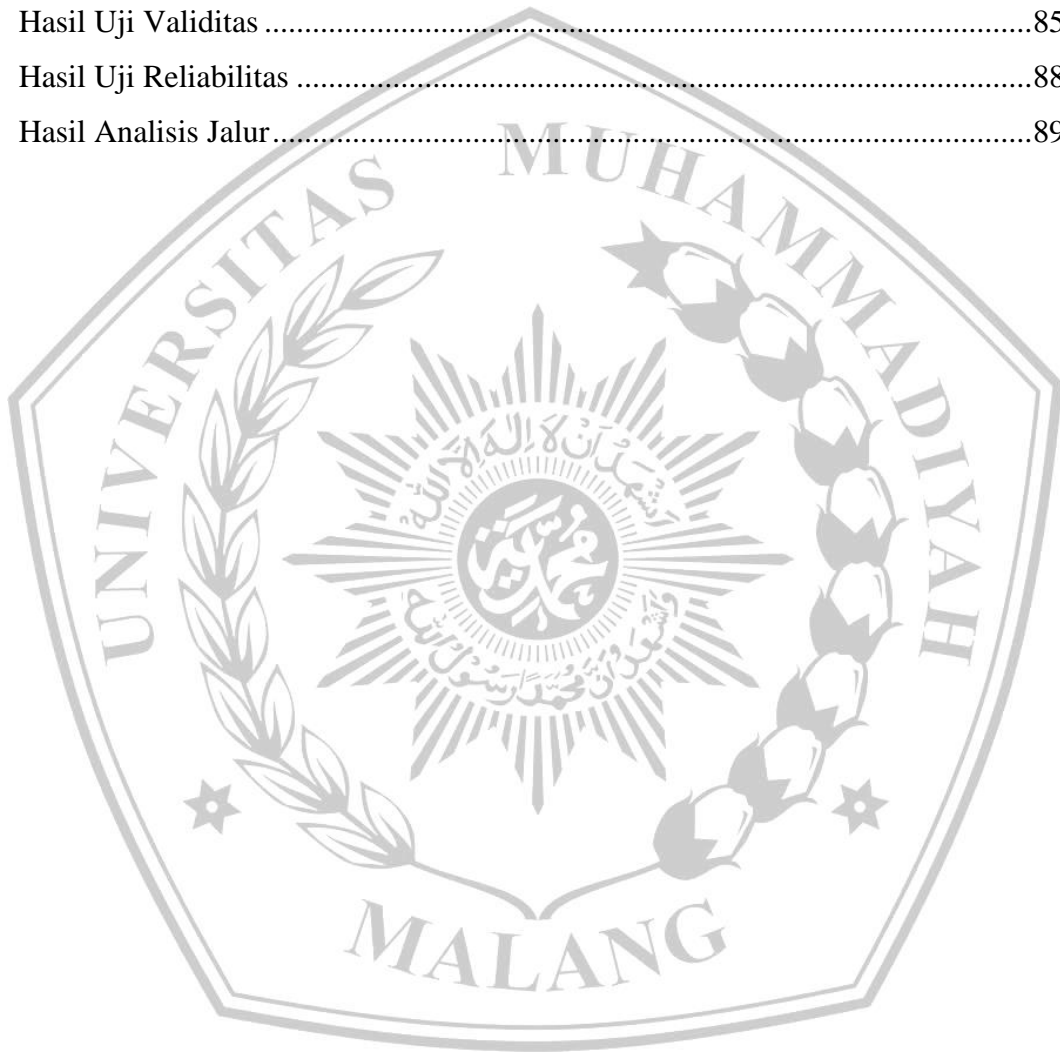
Halaman

Gambar 2.1 Kategori Pola Pembelian Dan Urutan Merk.....	9
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian.....	26
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Heterokedastisitas	49
Gambar 4.2 <i>Scatter Plot</i> 57 50	
Gambar 4.3 Hasil Analisis Antar Jalur.....	55
Gambar 4.4 Hasil Uji Sobel.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	
1. Kuesioner Penelitian.....	70
2. Data Penelitian.....	80
3. Hasil Distribusi Jawaban Responden	83
4. Hasil Uji Validitas	85
5. Hasil Uji Reliabilitas	88
6. Hasil Analisis Jalur.....	89



DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David, (2012). Manajemen ekuitas merek: memanfaatkan nilai dari suatu merek. Jakarta: mitra utama
- Adi Ridwan Fadillah dan Anny Nurbasari (2022). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Dan Brand equity Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Depositor Bank Bjb Cabang Cilegon). *Journal of Banking & Management*, 5(2), 46-51.
- Agiesta, W. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya". *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(1), 1653
- Agiesta, Willyanto, dkk., (2021), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya, *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* 5 no.2
- Agus Purwanto (2022), Pengaruh Promosi Melalui Instagram dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas di Toko Faiswi Kabupaten Wajo, *Jurnal Mirai Management*, 7(2), 2022
- Aini, Tika Nur. (2020). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Komitmen sebagai variabel intervening. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi*. Volume 01 Nomor 02. 2020
- Aji Darmanto, T. P. (2021). Pengaruh Kualitas Website dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli di Bukalapak.com. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis* , 20-33.
- Aminatus Sholihah, Isna.(2020). Pengaruh Suasana Cafe Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Merdeka Cafe Nganjuk.Skripsi Universitas Negeri Surabaya.
- Ana Fitriyatul Bilgies, Ariefah Sundari, Ali Muhajir, dan Heni Purnama Putra (2021). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Distro Mayang Madu Pacirian. *Journal of Management and Accounting*, 4(2), 75–91
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Aregawi, T. (2018). Factors Affecting Customer Loyalty: (Experience From Dashen Bank Adigrat Area Branch). *International Journal Of Science And Research (Ijsr)* Vol. 7, No. 9 , 101-105.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi (2011) "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan," *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*: Vol. 17: No. 2, Article 3.

- Azwar, S. (2018). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta, Indonesia: Pustaka Pelajar.
- Budiarno (2022), Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, Vol.19 No.22
- Cristina Widya Utami, (2006). *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Ritel Modern)*; Jakarta: Salemba Empat
- Dewi, P. S. A., & Suprpti, N. W. S. (2018). Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan yang Dipengaruhi oleh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek (Studi Pada Produk Smartphone Merek Oppo). *Matrik : Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 87.
- Djayapranata, (2020) Kepuasan Konsumen Tidak Selalu Linear Dengan Loyalitas Konsumen: Analisis Pada Restaurant Cepat Saji Di Indonesia,” *Inobis J. Inov. Bisnis Dan Manaj. Indones.*, Vol. 3, No. 4, Pp. 569–579, 2020, Doi: 10.31842/Jurnalinobis.V3i4.160.
- Douglas Chiguvu (2017), *Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the Banking Sector*, *International Journal or Scientific Engineering and Research (IJSER)*, ISSN 2347-3878
- Durianto, Darmadi, (2011), *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Cetakan XX, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Dwi Wahyuni, C. R. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1).
- Engel, James F., Roger D. Blackwell., & Paul W. Miniard. (2016). *Perilaku Konsumen*, Jilid I, Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Fandy Tjiptono, (2017) *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
- Ghea Dwi Rahmadiane (2022), Pengaruh Kualitas Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pelanggan BRI Sebagai Variabel Mediasi, *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis - Vol 13 No 1 Maret 2022*
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Hilmawan, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening. *Rekaman : Riset Ekonomi Bidang Akuntansi Dan Manajemen*, 3(3), 154–166.
- Idiantoro, N. Supomo, B. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Bisnis*. Yogyakarta : BPF
- Juan, L., & Yan, L. (2009). Dimensions And Influencing Factors Of Customer Loyalty In The Intermittent Service Industry . *Journal Of Quantitative & Technical Economics* Vol.3, No.1 , 63-78.

- Khoerunisa, F., & Vikaliana, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Tokopedia Melalui Kepuasan Pelanggan. *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 6(1), 1–10.
- Kotler, P dan Amstrong. (2018). Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2006). *Marketing Management* (12th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc
- Kotler, Philip. (2016). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Laras Nur Fitriani (2016), Analisis Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo H. Tukri Sobikun, *Berkala Ilmiah Agribisnis*, Vol.3 No.1
- Lepojevic, Vinko & Suzana Dukic. (2018). Factors Affecting Customer Loyalty In The Business Market – An Empirical Study In The Republic Of Serbia. *Economics And Organization* 15 (3)
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Pelayanan Kesehatan*. 1(1):7.
- Livia Vania Suwono, Sabrina Oktaria Sihombing (2016), Factors Affecting Customer Loyalty of Fitness Centers: An Empirical Study, *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol.7 No.1
- Lupiyoadi,R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Malhotra, N.K., (2019), *Riset Pemasaran, Edisi keempat, Jilid 1*, PT Indeks, Jakarta
- Mandang Cristo, David P. E Saerang, dan Frederik G. Worang. (2017). The Influence of Pricce, Service Quality, and Pphysical Environment on Customer Satisfaction. Case Study Markobar Cafe Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 5, No. 2
- Marisa Arnindita Palma, A. L. (2016). Pengaruh kualitas produk, kemudahan, dan harga terhadap niat beli ulang dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen* , Vol.16, No.1 Hal.1- 12.
- Ningrum, Yustika Wahyu (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada J&T Express DP Sugio Lamongan. Undergraduate thesis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
- Oetama, Seanewati., & Sari, Desy Herlina. (2017). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbkdi Sampit. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*. Volume 3, Nomor 1 (hlm. 59-65).
- Pamungkas, D. B., Suprianto; Usman; Sucihati, R. N.; Fitriyani, V., (2020). Penggunaan Dana Desa Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Sumbawa. *Indonesian Journal Of Social Sciences and Humanities*, 2(1), pp. 96-108.

- Peter dan Olson. (2015). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Diterjemahkan oleh: Diah Tantri Dwiandani. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Putra, I. K., Wimba, I. G., & Susanti, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada CV. Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(4), 1279-1291.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Compp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(19), 70–90
- Schiffman, Leon, & Kanuk, Leslie Lazar. (2008). *Consumer Behaviour 7th Edition (Perilaku Konsumen)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Singarimbun, M dan Effendi, S. (2016) *Metode Penelitian Survei*’, Jakarta: LP3ES
- Solimun, (2015). *Analisis Variabel moderasi dan Mediasi*. Program Studi Statistika FMIPA Universitas Brawijaya. Malang.
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen*, 9(2), 718–736
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta
- Tjiptono, F. and Chandra.G (2007). *Service, Quality Satisfaction*. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Wati, W. T., Aprileny, I., & Emarawati, J. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 17(02), 39–47.
- Widayat. (2004). *Metode Penelitian Pemasaran*. Malang : CV. Cahaya Press
- Wijaya, T, (2011), *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: Salemba Empat

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Pelanggan Sego Sambel Kasemo Malang)

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	Submitted to University of Muhammadiyah Malang Student Paper	7%
2	eprints.umm.ac.id Internet Source	5%
3	ejurnal.bunghatta.ac.id Internet Source	4%
4	www.ebbank.stiebbank.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

MALANG