

PAPER NAME

jme leny 2022.pdf

WORD COUNT

3804 Words

CHARACTER COUNT

24663 Characters

PAGE COUNT

12 Pages

FILE SIZE

312.0KB

SUBMISSION DATE

Jan 4, 2023 10:32 AM GMT+7

REPORT DATE

Jan 4, 2023 10:33 AM GMT+7

● 25% Overall Similarity

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

- 25% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database

● Excluded from Similarity Report

- Internet database
- Manually excluded sources

10
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA APOTEK YOSIN FARMA DI SITUBONDO**

Leny Harti Maulida

Lenysaja4@gmail.com

Universitas Abdurachman Saleh
Situbondo

Edy Kusnadi

edyk1134@gmail.com

Universitas Abdurachman Saleh
Situbondo

Dwi Perwitasari Wiryaningtyas

dwiperwita@unars.ac.id

Universitas Abdurachman Saleh
Situbondo

ABSTRACT

Marketing is the most important part in selling and distributing goods from producers to consumers. The success of product marketing depends on what strategies are used to market their products to consumers. The purpose of this study was to analyze and examine the effect of service quality on consumer loyalty with consumer satisfaction as an intervening variable at Yosin Farma Pharmacy in Situbondo. This study uses a quantitative approach. The population in this study were the consumers of the Yosin Farma Pharmacy. The sampling technique was carried out using random sampling. Data analysis and hypothesis testing in this study used a structural equation model – Partial Least Square (PLS-SEM).

The results of the direct influence hypothesis test using the Smart PLS 3.0 application, show that service quality has a significant effect on consumer satisfaction, service quality has not been proven to have a significant effect on consumer loyalty, consumer satisfaction has a significant effect on consumer loyalty. The results of the indirect effect hypothesis test show that the service quality variable on consumer loyalty through consumer satisfaction has a positive and significant effect.

Keywords: Quality of service, Consumer loyalty and Customer satisfaction

1. PENDAHULUAN

Pemasaran suatu produk yang dilakukan kepada konsumen tidak akan berhasil tanpa adanya suatu keseimbangan antara strategi-strategi pemasaran dengan adanya kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen, hal penting ini dikarenakan konsumen akan dapat menikmati pelayanan yang baik dari produsen atau penjual dimana konsumen akan memberikan nilai positif. Apotek Yosin Farma merupakan salah satu apotek yang ada di Situbondo yang

menjual bermacam-macam obat dan suplemen serta berbagai peralatan medis. Selain itu, apotek ini juga memiliki sistem pelayanan yang mendukung kegiatan jual beli dan konsultasi obat-obatan. Apotek yang selalu melayani konsumen setiap hari meskipun di hari minggu. Hal ini membuat konsumen tidak bingung untuk membeli obat pada saat hari libur. Adanya pelayanan cek tekanan darah secara gratis juga merupakan pelayanan penunjang dari apotek yosin farma kepada konsumennya.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah suatu alat analisis perusahaan, yaitu suatu perencanaan, penerapan, dan juga pengendalian dari suatu program dimana dirancang suatu perusahaan untuk melaksanakan berbagai macam fungsi manajemen diantaranya yaitu agar dapat menciptakan, membangun, mengendalikan pasar dan juga dapat mempertahankan pertukaran yang dapat menguntungkan dengan sasaran pasar dalam rangka menyampaikan suatu produk dan mencapai tujuan utama perusahaan dari pihak produsen ke konsumen yaitu memperoleh laba.

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Priansa (2017:4) ⁴Manajemen pemasaran ialah suatu upaya manusia untuk mencapai hasil pertukaran yang diinginkan dan untuk membangun hubungan yang erat dengan semua konsumen dengan cara yang menguntungkan bagi perusahaan”

¹⁸“(Marketing Manajement is the planning, direction and control of the entire marketing activity of a firm or division of a firm) berarti “manajemen pemasaran ialah langkah dalam hal untuk merencanakan, pengarahan dan juga sebagai pengawasan dari seluruh kegiatan-kegiatan pemasaran (Shultz dalam Manap, 2016:79)”.

Kegiatan Manajemen pemasaran ada empat strategi pemasaran yang umum disebut bauran pemasaran barang 4P, yaitu ⁵⁷terdiri dari produk (*product*), distribusi (*place*), harga (*price*), dan promosi (*promotion*). Semua kegiatan tersebut dilakukan untuk mencapai tujuan atau target yang telah ditentukan sebelumnya, di dalam suatu perusahaan manajemen mempunyai arti penting untuk mencapai tujuan perusahaan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kegiatan yang dapat mencerminkan suatu perbandingan ²antara tingkat pelayanan yang disampaikan oleh perusahaan dibandingkan dengan ekspektasi konsumen dalam membeli suatu produk. ⁴⁵Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaian sehingga suatu perusahaan dapat mengimbangi dan juga melampaui seluruh harapan konsumen. ⁶Lupiyoadi (2016:7) “Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak dapat mengakibatkan suatu perpindahan dan kepemilikan apapun”.

Kualitas pelayanan sangat erat sekali hubungannya yaitu dengan keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen dalam memenuhi kebutuhan suatu barang dan jasa dikarenakan kualitas pelayanan yang sangat baik yang diberikan kepada seorang konsumen maka cenderung dapat memberikan citra yang positif bagi konsumen untuk dapat membeli produk yang dipasarkan, sehingga kualitas pelayanan sangat perlu dijaga dengan baik untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen.

Dalam pendapat dari Tjiptono (2016:66) terdiri dari enam pokok prinsip-prinsip pokok dalam suatu kegiatan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen, yaitu: kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi, penghargaan dan juga pengakuan. Pemberian pelayanan yang baik kepada semua konsumen juga akan memberikan dampak yang positif

seperti memperoleh citra baik hal ini merupakan suatu hal yang paling diharapkan oleh semua produsen dari seorang konsumen dalam kegiatan menggunakan barang maupun jasa. Pelayanan yang baik yang diberikan kepada konsumen akan memberikan dampak yang baik bagi perusahaan karena perusahaan akan memperoleh penghargaan berupa nilai positif yang akan selalu diingat oleh konsumen. Lupiyoadi (2016:148) ada lima indikator penting yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

- 1) Bukti Fisik
- 2) Keandalan
- 3) Daya Tanggap
- 4) Jaminan
- 5) Empati

Loyalitas Konsumen

Loyalitas konsumen dalam arti secara harafiah berarti setia, dapat dikatakan sebagai suatu kesetiaan kepada suatu produk maupun jasa. Kesetiaan ini timbul tanpa adanya suatu paksaan melainkan timbul karena adanya kesadaran diri konsumen akan masa lalu. Menurut Kotler dan Keller (2016:138) “Loyalitas konsumen sebagai suatu komitmen yang selalu dipegang untuk membeli atau menggunakan kembali suatu produk atau jasa yang disukai di masa yang akan mendatang meskipun adanya pengaruh situasional, tindakan atau upaya pemasaran untuk beralih”. Konsep Loyalitas konsumen atau pelanggan lebih menekankan kepada perilaku dalam hal pembeliannya, pembentukan sikap dan pola perilaku seorang konsumen terhadap cara konsumen melakukan pembelian dan bagaimana cara penggunaan produk merupakan hasil dari pengalaman

sebelumnya yang telah dirasakan. Loyalitas konsumen ditunjukkan oleh adanya aksi yang dilakukan oleh konsumen tanpa adanya unsur paksaan maupun adanya tekanan dari berbagai macam dan juga pihak-pihak manapun. Indikator dari Loyalitas konsumen menurut Giffin dalam Hurriyati (2015:130) terbagi menjadi empat indikator yaitu sebagai berikut:

- 1) Pelanggan melakukan pembelian ulang secara teratur.
- 2) Pelanggan melakukan pembelian diluar lini produk/jasa yang ditawarkan (pembelian antar lini produk).
- 3) Pelanggan merekomendasikan produk kepada pihak lain.
- 4) Pelanggan tidak terpengaruh dari pesaing.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya, seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kotler dan Keller (2016:177) “Kepuasan konsumen adalah suatu perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan dari kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”. Selain merupakan faktor penting bagi kelangsungan hidup dari suatu perusahaan selain itu, memuaskan kebutuhan dari seorang konsumen dapat meningkatkan suatu keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang merasa puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung akan membeli kembali produk dan menggunakan

kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama itu muncul kembali dikemudian hari. Sehingga kepuasan merupakan salah satu faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. Irawan (2015:9) indikator-indikator dari kepuasan konsumen yaitu terdiri dari empat indikator dimana, dari semua indikator tersebut sangat berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen sebagai berikut:

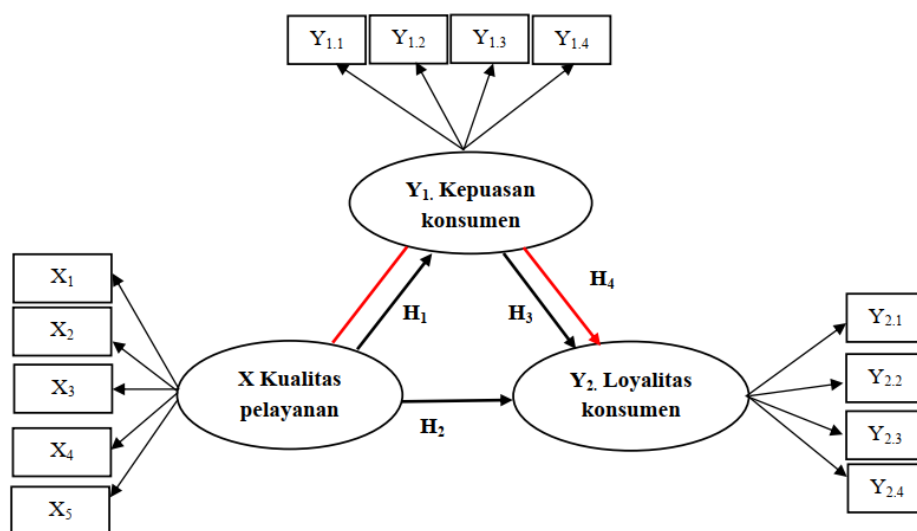
- 1) Perasaan puas, dalam arti puas akan produk dan pelayanannya saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.
- 2) Selalu membeli produk, pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.
- 3) Merekomendasikan kepada orang lain, pelanggan yang merasa puas

setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.

- 4) Terpenuhinya harapan pelanggan, sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

Kerangka Konseptual

Menurut pendapat Sugiyono (2017:128) mengemukakan bahwa “Kerangka konseptual adalah suatu hubungan atau kaitan konsep satu terhadap konsep lainnya dari masalah yang ingin diteliti”. Variabel-variabel di dalam penelitian ini meliputi variabel Kualitas pelayanan, Loyalitas konsumen dan juga Kepuasan konsumen. Berikut ini merupakan kerangka konseptual penelitian yang disusun pada Gambar 1 berikut :



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Hipotesis

H₁: Variabel Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen pada Apotek Yosin Farma di Situbondo.

H₂: Variabel Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas konsumen pada Apotek Yosin Farma di Situbondo.

H₃: Variabel Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas konsumen pada Apotek Yosin Farma di Situbondo.

H₄: Variabel Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas konsumen melalui Kepuasan konsumen pada Apotek Yosin Farma di Situbondo.

III. METODE PENELITIAN

Menurut Arikunto (2016:90) “Rancangan penelitian merupakan suatu rencana atau rancangan yang dibuat oleh peneliti di dalam suatu penelitiannya sebagai ancang-ancang dari kegiatan yang akan dilaksanakan”. Rancangan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah rancangan yang kuantitatif. Semua rancangan di dalam penelitian ini mempunyai karakteristik sentral yaitu didasarkan pada adanya manipulasi variabel bebas dan mengukur efek pada variabel terikat. Rancangan penelitian terdiri atas kelompok eksperimen dan juga kelompok kontrol, Kelompok eksperimen, yaitu variabel bebasnya dimanipulasi dalam kelompok kontrol variabel terikatnya yang diukur, maka tidak ada suatu perubahan yang dibuat pada variabel bebasnya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan secara kuantitatif, yaitu pengukuran yang cermat terhadap fenomena-fenomena sosial tertentu. Penggunaan rancangan pendekatan ini diharapkan dapat mengetahui secara pasti tentang hubungan variabel-variabel terhadap fenomena yang diteliti secara mendalam. Rancangan kuantitatif itu sendiri digunakan untuk membuktikan suatu hubungan sebab akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti, dalam penelitian ini yaitu pengaruh Kualitas pelayanan, terhadap Loyalitas konsumen melalui Kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada Apotek Yosin Farma di Kabupaten Situbondo.

Tempat dan Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan selama tiga bulan yaitu bulan Maret, April dan Mei 2022. Peneliti memilih tempat untuk penelitian di Apotek Yosin Farma. Tempatnya yang berlokasi di Desa Tribungan Kecamatan Panarukan Kabupaten Situbondo.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2017:80), “Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” Jumlah populasi setiap harinya $40 \times 30 = 1.200$ jadi selama 3 bulan berjumlah $1.200 \times 3 = 3.600$ konsumen yang datang pada Apotek Yosin Farma di Desa Tribungan Kabupaten Situbondo.

Menurut Sugiyono (2017:81) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh

populasi tersebut”. Bila populasi mengalami keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka seorang peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari semua populasi. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu simple random sampling. “Simple random sampling adalah simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu” (Sugiyono, 2017:82). Populasi dan Sampel dalam penelitian ini adalah Konsumen Apotek Yosin Farma yaitu sebanyak 97 orang.

Metode Analisis Data

Analisis data penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model - Partial Least Square (PLS-SEM)*.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Responden yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah konsumen Apotek Yosin Farma yang berjumlah 97 orang.

Uji Validitas Konvergen

Pengujian Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari (*manifest variable*) dari suatu konstruk seharusnya bisa berkorelasi tinggi, pengujian validitas konvergen dinilai berdasarkan outer loading loading serta nilai Average Variance Extracted (AVE). Uji validitas konvergen yang dilakukan harus memiliki nilai outer loading minimal 0,7 serta nilai AVE lebih besar dari $\leq 0,5$ (Ghozali dan Latan, 2015: 74) Berdasarkan data hasil penelitian

bahwa nilai *outer loading* untuk masing-masing indikator ($X_1, X_2, \dots, Y_{2.4}$) yaitu lebih dari 0,7 dengan demikian dinyatakan valid (angka berwarna hijau), jika angka *outer loading* berada dibawah 0,7 maka dinyatakan an tidak valid (angka berwarna merah).

Uji Reliabilitas

Penelitian diatas pengambilan keputusan untuk pengujian reliabilitas yaitu suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$. Pengujian reliabilitas dari semua instrumen dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan juga skala bertingkat. Berdasarkan hasil dari analisis dari penelitian ini, menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70, dengan demikian semua instrumen yang digunakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

Ghozali (2013:105) “Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen)”. Cara mendeteksi terhadap adanya multikolinieritas dalam model regresi adalah jika Besarnya *Variance Inflation Factor* (VIF), pedoman suatu model regresi yang bebas dan tidak terjadi multikolinieritas yaitu nilai $VIF \leq 5,00$ namun apabila nilai $VIF > 5,00$ maka dapat dikatan adanya pelanggaran multikolinieritas atau adanya variabel bebas yang saling mempengaruhi. Berdasarkan

hasil dari analisis dari penelitian ini, menunjukkan nilai $VIF \leq 5,00$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas dari pelanggaran multikolinearitas

Uji Normalitas

“Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak” (Ghazali, 2013:160). Dikatakan tidak melanggar asumsi normalitas apabila nilai Excess Kurtosis atau Skewness berada dalam rentang -2,58 hingga 2,58. Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini menggunakan nilai tengah yaitu antara -2,58 hingga 2,58 sehingga dikatakan tidak melanggar asumsi normalitas

Uji Goodness Of Fit (GOF)

Pada uji smart PLS 3.0, uji ini menggunakan tiga ukuran fit model yaitu SRMR1 (*Standardized Root Mean Square Residual*), $Chi-Square^2$ dan NFI3 (*Normed Fit Index*). Jika SRMR nilai $\leq 0,09$ maka dikatakan fit, jika $Chi-Square$ nilai kecil maka dikatakan fit, jika NFI nilai $> 0,5$ maka dikatakan fit. Hasil model penelitian ini sudah sesuai fakta yang terjadi di lapangan karena sudah memenuhi kriteria yang telah ditentukan baik dari segi teoritis maupun praktis.

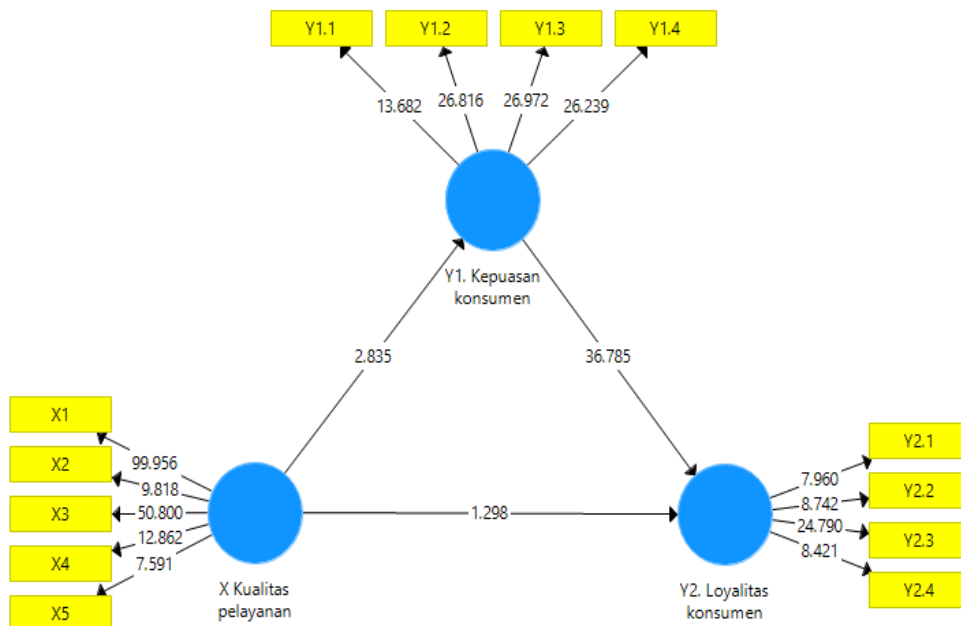
Uji Koefisien Determinasi

Uji *inner model* dilakukan untuk menguji hubungan antara konstruk eksogen dan endogen yang telah dihipotesiskan. Uji ini dapat diketahui melalui nilai $R-Square$ untuk variabel dependen. Perubahan nilai $R-Square$ dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen dan disimpulkan sebagai berikut:

- a) Variabel Kualitas pelayanan (X) mempengaruhi variabel Kepuasan konsumen (Y_1) sebesar 0,07 (7%), sedangkan sisanya 0,93 (93%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.
- b) Variabel Kualitas pelayanan (X) mempengaruhi variabel Loyalitas konsumen (Y_1) sebesar 0,83 (83%), sedangkan sisanya 0,17 (17%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Analisis Persamaan Struktural (*inner model*)

Hasil analisis penelitian dengan menggunakan analisis Smart PLS (*partial least square*) tersebut selanjutnya dibuat persamaan struktural sebagai berikut :



Gambar 1. Hasil Uji Model Struktural dengan Aplikasi Smart PLS

Pembahasan

Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen

Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen dengan bukti nilai original sample yaitu bernilai positif sebesar 0,27 dan nilai P Value sebesar $0,00 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama dapat diterima. Apabila Kualitas pelayanan di Apotek Yosin Farma meningkat maka Kepuasan Konsumen juga akan meningkat dan begitupun sebaliknya apabila Kualitas pelayanan yang diberikan menurun maka Kepuasan konsumen juga akan menurun. Pelayanan yang baik yang diberikan Apotek Yosin Farma seperti tetap melayani pada hari libur, pelayanan cek tensi gratis harus tetap dipertahankan dan semakin ditingkatkan sehingga kepuasan yang

diperoleh oleh konsumen terus meningkat karena Kualitas pelayanan yang diberikan Apotek Yosin Farma semakin baik. Hasil dari penelitian ini mendukung dan sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Rohman (2021)

Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas konsumen

Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa adanya pengaruh positif akan tetapi tidak berpengaruh signifikan Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas konsumen dengan bukti nilai original sample yaitu bernilai positif sebesar 0,24 dan nilai P Value sebesar $0,19 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua tidak dapat diterima/ditolak. Berdasarkan hasil uji yang dilakukan membuktikan bahwa Kualitas pelayanan di Apotek Yosin Farma tidak signifikan dalam mempengaruhi

Loyalitas konsumen, semua pelayanan yang diberikan kepada konsumen belum dapat membentuk sikap loyalitas yang kuat konsumennya secara konsisten, sehingga Apotek Yosin Farma perlu untuk meningkatkan dan menambah pelayanan yang lain terutama dalam memberikan pelayanan konsultasi seperti adanya seorang dokter yang membuka praktek di apotek, sehingga apabila ada konsumen yang mengeluhkan masalah kesehatan, dokter dapat memahaminya dan mengambil tindakan untuk memberikan solusi, hal ini akan menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan konsumen karena apotek telah memberikan perhatian secara personal. Oleh karena itu sikap loyalitas konsumen akan meningkat dikarenakan adanya peningkatan pelayanan. Hasil penelitian ini mendukung dan sesuai dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aprilinda (2019)

Kepuasan konsumen terhadap Loyalitas konsumen

Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas konsumen dengan bukti nilai original sample yaitu bernilai positif sebesar 0,89 dan nilai P Value sebesar $0,00 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga dapat diterima. Apabila tingkat Kepuasan konsumen di Apotek Yosin Farma meningkat maka tingkat Loyalitas konsumen juga akan meningkat dan begitupun sebaliknya apabila Kepuasan konsumen yang diperoleh menurun maka Loyalitas konsumen juga akan menurun. Kepuasan yang diperoleh oleh

konsumen Apotek Yosin Farma seperti terpenuhinya harapan setelah menggunakan barang maupun merasakan semua pelayanan gratis di apotek dapat menumbuhkan sikap loyal yang tinggi sehingga konsumen akan tetap setia dan tetap membeli produk dan juga menggunakan layanan dari Apotek Yosin Farma. Hasil dari penelitian ini mendukung dan sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Rohman (2021)

Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas konsumen melalui Kepuasan konsumen

Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas konsumen melalui Kepuasan Konsumen dengan bukti nilai original sample yaitu bernilai positif sebesar 0,89 dan nilai P Value sebesar $0,00 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat dapat diterima. Apabila tingkat Kualitas pelayanan di Apotek Yosin Farma lebih ditingkatkan lagi, maka akan sangat berdampak pada sikap Loyalitas konsumen yang juga akan meningkat sehingga konsumen akan cenderung tetap berlangganan membeli obat di Apotek Yosin Farma dan selain itu adanya tingkat Kepuasan konsumen yang semakin tinggi dikarenakan konsumen sudah dilayani dengan baik sehingga terpenuhi harapan yang diinginkan, hal ini membuktikan bahwa Kepuasan konsumen memiliki peran yang sangat penting dalam memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas konsumen Apotek Yosin Farma. Hasil dari penelitian ini mendukung dan sesuai dengan hasil

penelitian terdahulu yang dilakukan Evangelista (2019)

KESIMPULAN

Hasil dari analisis dan juga pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen (H_1 diterima).
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Loyalitas konsumen (H_2 ditolak).
3. Variabel Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas konsumen (H_3 diterima).
4. Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui variabel Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan (H_4 diterima).

Saran

Semua hasil kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai suatu bahan pertimbangan untuk penelitian-penelitian yang akan dilakukan selanjutnya. Adapun saran-saran tersebut yaitu sebagai berikut:

Bagi Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi dasar pengembangan kurikulum Manajemen Pemasaran, yang selanjutnya dapat menambah pengetahuan dan informasi bagi sivitas akademika tentang pentingnya penggunaan variabel Kualitas

pelayanan dan Kepuasan konsumen dalam meningkatkan Loyalitas konsumen.

Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini bagi peneliti lain hendaknya dapat menjadi bahan masukan untuk mengembangkan model-model penelitian terbaru yang berkaitan dengan Loyalitas konsumen serta sesuai dengan kebutuhan keilmuan saat ini.

Bagi Apotek Yosin Farma

Bagi Apotek Yosin Farma yaitu sebagai petunjuk bahwa pentingnya mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan konsumen terutama dalam konsistensi konsumen dalam membeli produk dan secara tidak langsung dapat membantu apotek dalam membentuk pasar dengan mengajak konsumen-konsumen baru, sehingga hal ini dapat membangun sikap loyalitas yang tinggi dari konsumennya. Selain itu, penambahan pelayanan juga perlu dilakukan seperti adanya dokter yang membuka praktek di apotek, hal ini dapat meningkatkan rasa percaya dan yakin konsumen dalam berkonsultasi masalah kesehatan dan juga dalam hal menggunakan obat-obatan yang akan dibeli.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad K, F, R. 2021 "Pengaruh Keragaman Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Baskin Robbins Tp3 Tunjungan Plaza Surabaya". Diterbitkan. Skripsi. Surabaya: Pendidikan Tata Niaga

- Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.
- Aprilinda, P. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kedai Kings Coffee, Lippo Cikarang". Diterbitkan. Skripsi. Bekasi: Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial Program Studi Manajemen Universitas Pelita Bangsa.
- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, S. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Genduk, C, S. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Di Konter Stasiun Perdana Klaten". Diterbitkan. Skripsi. Klaten: Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. dan Latan, H. (2015). *Partial Least Squares. Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hurriyati, R. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabetha.
- Irawan, H. 2015. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, P dan Amstrong, G. 2016. *Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition*. England. Pearson Education Limited.
- Kotler, P dan Keller KL. 2016. *Marketing Management 16 Edition*. New Jersey: Erlangga.
- Krisdayanti, H. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang". Diterbitkan. Skripsi. Palembang: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah.
- Lupiyoadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat.
- Manap, A. 2016, *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana.
- Priansa, D, J. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan, dan Engkos, K, A. 2017. *Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tiffani L, E. 2019. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan

- Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada perusahaan J&T Pare”. Diterbitkan. Skripsi Kediri: Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Kediri.
- Tjiptono, F. 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip/Penerapan/Penelitian)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Umar, H. 2015. *Metode Riset Manajemen Perusahaan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Widarjono, A. 2010. *Analisis Statistika Multivariat Terapan*. Edisi peertama. Yogyakarta: UPP STIM YKPN

● **25% Overall Similarity**

Top sources found in the following databases:

- 25% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

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

1	Vigrita Eunike Raturandang. "PENGARUH LIFESTYLE, INOVASI PRODUK..."	1%
	Crossref	
2	Dian Harianti, Elimawaty Rombe, Ponirin Ponirin. "PENGARUH CITRA M..."	<1%
	Crossref	
3	Tiffany Dwi Januarney, Cundo Harimurti. "PENGARUH TATA LETAK GUD..."	<1%
	Crossref	
4	Dea Anisa Yusuf, Altje L. Tumbel, Djemly Woran. "PENGARUH KUALITA..."	<1%
	Crossref	
5	Muhammad Randi Satrio, Chalil Chalil, Ira Nuriya Santi. "PENGARUH KE..."	<1%
	Crossref	
6	Wiyanto Wiyanto. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kep..."	<1%
	Crossref	
7	I Ketut Lanus Arianta, I Made Kartika. "Pengaruh Promosi Melalui Medi..."	<1%
	Crossref	
8	Lilis Nur Afiah, Budi Prabowo. "Pengaruh Iklan, Kualitas Pelayanan, dan..."	<1%
	Crossref	
9	Mutiara Gusdi. "PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING DAN NILAI PE..."	<1%
	Crossref	

- 10 **Bintari Sukma Ningrum, Citra Mulya Sari. "The Effect of Location, Prod...** <1%
Crossref
-
- 11 **I Putu Yuda Hartawan. "Konsep pelestarian lingkungan melalui implem...** <1%
Crossref
-
- 12 **Susy Hambani, Warizal Warizal, Indra Cahya Kusuma, Ramadianti Ram...** <1%
Crossref
-
- 13 **Erlinda Tehuayo. "Pengaruh Diferensiasi Produk, Inovasi Produk, dan Ik...** <1%
Crossref
-
- 14 **Isra Dewi Kuntary Ibrahim, Irwan Cahyadi, Rini Anggriani, Abdurrahman...** <1%
Crossref
-
- 15 **Sopian Rejeki, Sulhan Hadi. "PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHA...** <1%
Crossref
-
- 16 **I Nyoman Sudiarta, I Gusti Ayu Eka Suwintari. "PENGARUH PELAYANA...** <1%
Crossref
-
- 17 **Lemiyana Lemiyana, Aziz Septiatin. "PERAN DAN KUALITAS DOSEN PE...** <1%
Crossref
-
- 18 **Wolfgang J. Koschnick. "Standard Wörterbuch für Werbung, Massenm...** <1%
Crossref
-
- 19 **Erwin Yulianto. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobil...** <1%
Crossref
-
- 20 **Siti Asyraini Siti Asyraini. "PENGARUH PENETAPAN HARGA DAN INOV...** <1%
Crossref
-
- 21 **Anshar Anwar Mas'ud, Elimawaty Rombe, Enki P Nainggolan. "PENGAR...** <1%
Crossref

- 22 **Ardiansyah Japlani, Fitriani Fitriani, Siti Mudawamah. "PENGARUH KUA...** <1%
Crossref
-
- 23 **Dimas Nanda Adibrata, Vidi Rosen, Marusaha Lumban Gaol, Nanang H...** <1%
Crossref
-
- 24 **Ningrum Ningrum. "PENGARUH PENERAPAN MODEL ACTIVE LEARNIN...** <1%
Crossref
-
- 25 **Dina Febian. "Pengaruh Kompetensi Pengelola Dana Desa Terhadap A...** <1%
Crossref
-
- 26 **Dino Dino, Suryadi Suryadi. "Pengaruh E-Service Quality, Trust dan Cus...** <1%
Crossref
-
- 27 **Nurfadila Nurfadila, Maskuri Sutomo, Asriadi Asriadi. "PENGARUH CIT...** <1%
Crossref
-
- 28 **Bialvil Laila, Faidil Tanjung, Osmet Osmet. "Efektivitas program upaya ...** <1%
Crossref
-
- 29 **Hayani Hayani. "Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan ...** <1%
Crossref
-
- 30 **Muhammad Akmal Farhani Lantif, Nabeta De Nastiti, Nur Mahasih Hap...** <1%
Crossref
-
- 31 **Annie Ariescha, Sana Prabowo. "Pengaruh Persepsi Masyarakat Tenta...** <1%
Crossref
-
- 32 **I Gusti Ngurah Satria Wijaya, Made Dharma Ekayasa. "Perilaku Keputus...** <1%
Crossref
-
- 33 **Mohamad Dimiyati. "KOMPARASI PENGARUH RELATIONSHIP MARKET...** <1%
Crossref

- 34 Ni Putu Novia Arista Dewi, Putu Sri Hartati, Gusti Alit Suputra. "Pengaruh... <1%
Crossref
-
- 35 Rachmat Gunawan, Deni Azhar. "HUBUNGAN KUALITAS PRODUK DEN... <1%
Crossref
-
- 36 Sentia Rapika, Anggri Puspita Sari. "PENGARUH KEPERIBADIAN DAN KE... <1%
Crossref
-
- 37 Sri Agustin Permata Sari. "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Organiza... <1%
Crossref
-
- 38 Syaikhul Falah. "PENGARUH CREATIVE PSYCHOLOGY CAPITAL MEME... <1%
Crossref
-
- 39 Cynthia Anggraini Novitasari, Alfatih Sikki Manggabarani, Miguna Astu... <1%
Crossref
-
- 40 Eko Purnomo, Euphrasia Suzy Suhendra. "Analisis masa kerja dan pro... <1%
Crossref
-
- 41 Ayu Wulandary, Firtiani R, Hartina Hartina. "Profil Bisnis Startup Virgin ... <1%
Crossref
-
- 42 Denny Mahendra, Jarot Santosa, Aris Tri Haryanto. "KEPUTUSAN BERT... <1%
Crossref
-
- 43 Irfan Fatoni, Indah Dewi Nurhayati. "Pengaruh kesadaran wajib pajak, s... <1%
Crossref
-
- 44 Kurniawati Kurniawati, Amirul Muk Minin. "PERBANDINGAN STRATEGI ... <1%
Crossref
-
- 45 Miswan Gumanti, B. Utami. "ANALISIS KORELASI HARGA, KUALITAS P... <1%
Crossref

- 46

DINI ELIDA PUTRI. "PENGARUH PERCEIVED SERVICE TERHADAP CITR...

Crossref

<1%
- 47

Delfi Nanda, Sudarwati Sudarwati, Raisa Aribatul Hamidah. "Loyalitas P...

Crossref

<1%
- 48

Indah Setyowati, Imam Susanto. "The Effect of Net Profit Margin And R...

Crossref

<1%
- 49

Lilit Biati, Risnawati Risnawati. "The Effect of Sharia Marketing Strateg...

Crossref

<1%
- 50

Prety Diawati, Resia Ratna Putri, Hesti Sugesti, Lukmanul Hakim, Rafi F...

Crossref

<1%
- 51

Taufikur Rahman, Siti Solikhah. "Analisis Pengaruh Rotasi Kerja, Motiv...

Crossref

<1%
- 52

Anak Agung Ngurah Arindra Kusuma. "Pengaruh kualitas pelayanan da...

Crossref

<1%
- 53

Aryanto Alfredo, Chalil Chalil, Nirwan Nirwan. "LOYALITAS KONSUMEN...

Crossref

<1%
- 54

Faridah, Yayat Hidayat Amir, Basukiyatno. "Studi Tentang Kualitas Pela...

Crossref

<1%
- 55

Herlina Herlina, Maria Agustin. "Hubungan Pola Asuh Orang Tua denga...

Crossref

<1%
- 56

Joel Espejel, Carmina Fandos, Carlos Flavián. "Consumer satisfaction",...

Crossref

<1%
- 57

Muhammad Supriyanto, Muhammad Taali. "PENGARUH BAURAN PEM...

Crossref

<1%

- 58

Niken - Kristalia, Badia Perizade, Yuliani Yuliani, Agustina Hanafi. "PEN...

Crossref

<1%
- 59

Ratih Devi Aryanti, Siti Mulyani. "Hubungan antara efikasi diri dan burn...

Crossref

<1%
- 60

Silvana Kardinar Wijayati, Widya Hana Fahleti, Johan Arianto. "PENGAR...

Crossref

<1%
- 61

Tamam. "PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN STORE ATMOSPHE...

Crossref

<1%
- 62

Welis Raldianingrat, Fitria Fitria. "PENGARUH MARKETING MIX DAN PE...

Crossref

<1%
- 63

Yulita Zanaria. "Pengaruh Aplikasi Teknologi, Accounting Reporting Te...

Crossref

<1%
- 64

Ahmad Faqihudin, Meinarni Asnawi, Bill J.C Pangayow. "PENGARUH P...

Crossref

<1%
- 65

Ali Wardhana, Pipiyen Pipiyen. "Pengaruh Brand Respect Terhadap Lov...

Crossref

<1%
- 66

Wenny Prihatini, Dendy Anggi Gumilang. "The Effect of Price Perceptio...

Crossref

<1%
- 67

Firman Sinaga, I Wayan Pantiyasa. "PENGARUH SERVICE QUALITY DA...

Crossref

<1%
- 68

Marliana Handata Saputri, Didik Kurniawan, Mazna Mazna, Vicky F San...

Crossref

<1%
- 69

Marwati Setiawan, Moh Wahib, Amris Amris, Abd Karman. "PENGARUH...

Crossref

<1%

-
- 70 Nelli Sulistiana, Iwan Henri Kusnadi, Ade Nawawi. "Pengaruh Kualitas ... <1%
Crossref
-
- 71 Nugi Mohammad Nugraha, Neneng Susanti, Muhammad Rhamadan Se... <1%
Crossref
-
- 72 Puji Isyanto, Kartika Wijayanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra... <1%
Crossref
-
- 73 Widi Hariyanti, Faiz Rahman Siddiq. "PENGARUH KOMITMEN ORGANIS... <1%
Crossref
-
- 74 Winddy Chindiawaty Sabaru, Rudy S Wenas, Yunita Mandagie. "PENGA... <1%
Crossref

● Excluded from Similarity Report

- Internet database
- Manually excluded sources

EXCLUDED SOURCES

Marida Yulia Ronasih, Hardani Widhiastuti. "Kualitas Pelayanan, Faktor Emosi..."	8%
Crossref	
Anang Kurniawan, Ambar Lukitaningsih, Lusya Tria Hatmanti Hutami. "Pengar..."	8%
Crossref	
Prawiniko Sugistianto, Heri Ispriyahadi. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ..."	7%
Crossref	
Sindi Kurnia Sari, Sonja Andarini. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Tokopedia ter..."	6%
Crossref	
I Gede Putrayasa. "Pengaruh kualitas pelayanan pramusaji dan fasilitas terha..."	5%
Crossref	
Melisa Virginia Inkiriwang, Imelda Wellin Juliana Ogi, Djemly Woran. "PENGAR..."	5%
Crossref	
Uswatun Hasanah. "FULL PAPER", VALUE, 2020	5%
Crossref	
Chalvin Septianarditya, Moechammad Nasir. "Analisis Kepuasan Pelanggan In..."	5%
Crossref	
Mitha Alifia Roselina, Asih Niati. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, ..."	5%
Crossref	
M. Andi Ardiyanto, Mr. Tabrani. "PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KUAL..."	5%
Crossref	

Mohammad Ubait Hisni, Feti Fatimah, Yohanes Gunawan. "Analisis Pengaruh ... 4%

Crossref

Suci Novtari Kumala Dewi, Johannes Johannes. "DETERMINAN LOYALITAS P... 4%

Crossref

Novita Damayanti, Muhammad Wadud, Roswaty Roswaty. "Pengaruh Kualitas ... 4%

Crossref

Syavira Suci Supratman, Silvya L Mandey, Ferdy Roring. "ANALISIS PENGARU... 4%

Crossref

Rohani Rohani. "Analisis Faktor yang mempengaruhi Persepsi Harga, Promosi... 4%

Crossref

I Kadek Kelvin Prayeska, Gede Yoga Kharisma Pradana, I Wayan Kiki Sanjaya. ... 4%

Crossref

Khamo Waruwu. "PENGARUH PELAYANAN (TANGIBLE, RELIABELITY, RESPO... 4%

Crossref

Muhammad Latif Nur Rohman, Uju Suji'ah. "KEPUASAN KONSUMEN ATAS KU... 4%

Crossref

Tengku Putri Lindung Bulan, Riny Chandra. "The Effect of Ewom, Digital Marke... 4%

Crossref

Ni Putu Yuli Tresna Dewi, Dewa Nyoman Usadha, Dhia Kamala. "Kualitas Pela... 4%

Crossref

Nurhasanah Nurhasanah. "Pengaruh Keterampilan Kerja Dan Fasilitas Terhad... 4%

Crossref

Hana Yoflike Mokodompit, S. L. H. V Joyce Lopian, Ferdy Roring. "PENGARUH ... 4%

Crossref

Feti Fatimah, Resa Yova Ferdiansa, Yohanes Gunawan. "Pengaruh Brand Imag...	3%
Crossref	
Defrisan Frand Giany Chinna, Agus Supandi Soegoto, Woran Djemly. "ANALISI...	3%
Crossref	
Risma Risma, Syaiful Muhyidin, Ira Eka Pratiwi. "PENGARUH KUALITAS LAYA...	3%
Crossref	
Mega Naliyah Syahfitri, Danang Kusnanto. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terh...	3%
Crossref	
Zuhroti Wasilah Alintani, Muhammad Demsi Dupri. "Pengaruh Harga, Lokasi ...	3%
Crossref	
Kristia Grisella Kiling, Silvy L. Mandey, Imelda W.J. Ogi. "PENGARUH KUALIT...	3%
Crossref	
SARBOINI, Nurfiani SYAMSUDDIN, MARIATI, M. Shiddiq Aulia JAMIL. "Pengar...	3%
Crossref	
Ari Soeti Yani, Diah Nur Aslamiyah. "PENGARUH KEUNGGULAN SISTEM OPER...	3%
Crossref	
Fadillah Abdjul, James D.D Massie, Yunita Mandagie. "PENGARUH CONTENT ...	3%
Crossref	
Eka Puspita Sari, Miswanto Miswanto. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN J...	3%
Crossref	
Adriansyah, Gatot Wijayanto, Ando Fahda Aulia. "Pengaruh Bauran Promosi T...	3%
Crossref	
Hary Irvan Tarigan, Yulinda Manurung, Winida Marpaung. "LOYALITAS PELAN...	3%
Crossref	

Eva Suwarni, Ambar Lukitaningsih, Muinah Fadhilah. "Analisis Loyalitas Pelan...	3%
Crossref	
Erna Kurniawati, Selamat Fuadi. "Pengaruh Pelayanan, Harga, Promosi Dan Lo...	3%
Crossref	
Agung Irsyad Trilaksono, Budi Prabowo. "Analisis Pengaruh Experiential Mark...	3%
Crossref	
Nova Riana, Rieke Sri Rizki Asti Karini, Satria Delonika Regiawan. "Pengaruh El...	3%
Crossref	
Melani Quintania, Sasmitha Sasmitha. "Pengaruh Desain dan Inovasi Produk ...	3%
Crossref	
Julinha Betty Guterres Riu, IBN Udayana, Lusia Tria Hatmanti Hutami. "Pengar...	3%
Crossref	
Ilza Febrina, Lisa Nurlitasari, Lela Nurlaela Wati. "PENGARUH KUALITAS PELA...	3%
Crossref	
Ratna Aprilia, Suryadi Suryadi, Yateno Yateno. "Pengaruh Orientasi Belanja, Ke...	3%
Crossref	
Iwan Juandi. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan...	3%
Crossref	
Mohamad Rafdi Zhafari, Hemmy Fauzan, Nofrianto Nofrianto. "PENGARUH KE...	3%
Crossref	
Yeni Afriyani, Muhajirin Muhajirin. "Pengaruh Inovasi dan Kreativitas terhadap...	3%
Crossref	
Masjaya Kamaliono, Rosida P Adam, Syamsul Bachri Daeng Parani. "PENGAR...	3%
Crossref	

I Gede Adi Pratama, Dewiwati Sujadi. "PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALI...	3%
Crossref	
Atika Ansary Chairunnisa Mursalin, Citra Kusuma Dewi. "Pengaruh Satisfactio...	3%
Crossref	
Sang Ayu Widya Wahyuni, Ni Wayan Maryuni Erawati. "Pengaruh kualitas pela...	3%
Crossref	
Aprih Santoso, Nunik Kusnilawati. "EVALUASI DETERMINAN KEPUASAN MAH...	3%
Crossref	
Lutfi Fauzan Putraaji. "Analisis Pembinaan Dan Pengawasan Terhadap Kinerja...	3%
Crossref	
Juansya Juansya, Sri Rahayu, Tobari Tobari. "Pengaruh Kualitas Layanan, Har...	3%
Crossref	
Reni Rosita, Khalida Richawati. "Pengaruh CR, ROA dan Ukuran Perusahaan T...	2%
Crossref	
Sri Anida Kusumawati Dwi Andari. "Analisa Pengaruh Kepuasan Kerja, Keterlib...	2%
Crossref	
Dewa Gede Wahyu Santosa, Ida Ayu Mashyuni. "Pengaruh Promosi dan Kualit...	2%
Crossref	
Bagus Nurcahyo, Riskayanto Riskayanto. "ANALISIS DAMPAK PENCIPTAAN B...	2%
Crossref	
Silviana Setiawati, Syaiful Syaiful. "Pengaruh Asimetri Informasi, Ukuran Peru...	2%
Crossref	
Ni Kadek Sintha Pratiwi, I Wayan Suartina, Ida Ayu Putu Widani Sugianingrat. "...	2%
Crossref	

Jaenal Abidin, Lodang Prananta Widya Sasana, Amelia Amelia. "Pengaruh Str...	2%
Crossref	
Yohana Angel Chrestina, Marjam Desma Rahadhini, Untung Sriwidodo. "Antes...	2%
Crossref	
Vandy Renald, Siti Rosyafah, Indah Noviandari. "Pengaruh Kualitas Produk Pel...	2%
Crossref	
Efrita Norman, Zul Hiskandar, Evinovita Evinovita. "Kepuasan Pelanggan Dala...	2%
Crossref	
Winda Safittri, Muhammad Haris Riyaldi. "The Effect of Service Quality and Sh...	2%
Crossref	
Sofia Agata Sarapung, Ponirin Ponirin. "PENGARUH SERVICE QUALITY TERHA...	2%
Crossref	
Wala Erpurini, Wapa Samrotul Janah. "Pengaruh Kepuasan Transaksi Online S...	2%
Crossref	
Eko Cahyo Mayndarto. "Pengaruh Profitabilitas Dan Ukuran Perusahaan Terha...	2%
Crossref	
Yulainda Yulainda, Akhirman Akhirman, Firmansyah Kusasi. "Pengaruh Pengal...	2%
Crossref	
RETNO AYU MULFI. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN...	2%
Crossref	
M. Rishaldi Dwi Cahya N., Acep Samsudin, Kokom Komariah. "Kekuatan Serv...	2%
Crossref	
Gugup Tugi Prihatma. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tambahan La...	2%
Crossref	

<p>Ifatul Muzarkosah, Wardatus Syarifah. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN D...</p> <p>Crossref</p>	<p>2%</p>
<p>Astri Ayu Purwati, Yusrizal Yusrizal, Indah Cipta Ramadhani. "Pengaruh Life St...</p> <p>Crossref</p>	<p>2%</p>
<p>Fikarunia Fikarunia, Ferdiansyah Ferdiansyah. "Pengaruh Financial Distress, K...</p> <p>Crossref</p>	<p>2%</p>
<p>ERIK JUNIWATI HERIYADI. "Analisis Pengaruh Customer Experience dan Pro...</p> <p>Crossref</p>	<p>2%</p>
<p>Apriyanti Apriyanti, Heny Setyowati. "Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan K...</p> <p>Crossref</p>	<p>2%</p>
<p>Wahjuny Djamaa, Yustin Triastuti, Putri Diaz Tami. "Pengaruh Fee Audit, Kom...</p> <p>Crossref</p>	<p>2%</p>
<p>Agus Sriyanto. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASA...</p> <p>Crossref</p>	<p>2%</p>
<p>Susindra Katili, Heri Prasetyo. "PENGARUH KOMPENSASI DAN LINGKUNGAN ...</p> <p>Crossref</p>	<p>2%</p>
<p>Novia Indah Lestari. "Pengaruh Display, Promosi Penjualan dan Kualitas Prod...</p> <p>Crossref</p>	<p>2%</p>
<p>Sarmauli Hanny Siagian, M. Umar Maya Putra, Davin Kwok. "CUSTOMER SATI...</p> <p>Crossref</p>	<p>2%</p>
<p>Saefur Rohman, Fino Wahyudi Abdul. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN D...</p> <p>Crossref</p>	<p>2%</p>
<p>I Gede Witayasa, I Nyoman Sudiarta. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TE...</p> <p>Crossref</p>	<p>2%</p>

Agus Sutrisno, Sriwahyuni Mega Hastuti. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Br...	2%
Crossref	
Suardi Suardi, Ravika Berliana. "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HAR...	2%
Crossref	
Isana S.C. Meranga. "Anteseden Word Of Mouth pada Konteks Perguruan Tin...	2%
Crossref	
Novita Herlissha, Tiara Fitari. "Pengaruh Digital Marketing, Kepercayaan Kons...	2%
Crossref	
Maulidia Wulan Anggraini, Tin Agustina Karnawati, Widi Dewi Ruspitasari. "PE...	2%
Crossref	
Suci - Atiningsih. "THE IMPLEMENTATION OF GOVERNMENT ACCOUNTING S...	2%
Crossref	
Irsyad Ardy Haryanto, Heni Pridia Rukmini Sari. "Pengaruh Kinerja Petugas Cle...	2%
Crossref	
I Gede Cahyadi Putra, I Ketut Sunarwijaya, Ni Wayan Aristiana Wati. "KETEPAT...	2%
Crossref	
Hendri Dunan, Desi Rahmawati, Appin Purisky Redaputri. "PENGARUH BUDAY...	2%
Crossref	
Ni Kadek Indah Septijyanthi, Ni Made Hartini. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEN...	2%
Crossref	
Putu Mika Maradiana. "Analisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan "drive t...	2%
Crossref	
Neti Zuhelti, Lina Ade Chusmita, Busriadi Busriadi. "Pengaruh Kualitas Produk...	2%
Crossref	

Markoni Markoni. "PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, CITRA PER...	2%
Crossref	
Rizal Ula Ananta, Dian Citaningtyas Ari Kadi. "ANALISIS PENGARUH PENGAM...	2%
Crossref	
Muhammad Yusuf, Andika Kurniawan. "Pengaruh Non-Debt Tax Shield Dan Co...	2%
Crossref	
Michael Peoni, Elimawaty Rombe, Benyamin Parubak. "BAURAN PEMASARAN...	2%
Crossref	
Citra Rosafitri. "Interaksi Good Corporate Governance, Corporate Social Resp...	2%
Crossref	
Siti Nurjanah, Rina Sukmawati, Muslima Muslima, Subhi Alwi. "PENGARUH KU...	2%
Crossref	
Ni Kadek Dewi Susanti, Putu Herny Susanti, Gusti Alit Suputra. "Pengaruh Lok...	2%
Crossref	
Imron Imron. "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsum...	2%
Crossref	
Budi Susanto, Nursamsu Nursamsu. "PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN...	2%
Crossref	
Davia Sri Astuti, Mohamad Lutfi. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYAN...	2%
Crossref	
Muhammad Basyir. "Pengaruh Physical Evidence terhadap Loyalitas Nasabah...	2%
Crossref	
Dasep Suryanto. "Analisis Pengaruh Efisiensi dan Efektivitas Penggunaan Mo...	2%
Crossref	

Ni Nyoman Alit Srientini, Ni Made Hartini. "PENGARUH TESTIMONI DAN WOR...	2%
Crossref	
Yuchep Budi Prayogo, Aglis Andhita Hatmawan. "Pengaruh Pembekalan dan ...	2%
Crossref	
Dwi Prihatini. "Pengaruh Adverse Selection, Negative Framing dan Gaya Kepe...	2%
Crossref	
Djoko Santoso, Indarto Indarto, Wyati Sadewisasi. "POLA PENINGKATAN KIN...	2%
Crossref	
Guffron Abdul Azis, Mukhamad Roni, Taufiq Anshori. "Pengaruh Keunggulan ...	2%
Crossref	
Arys Firmansyah. "PENGARUH PRODUK, HARGA DAN LOKASI KEPUASAN KO...	2%
Crossref	
Ami Lestari, Dhian Tyas Untari. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINIST...	2%
Crossref	
Ni Komang Sumadi, I Putu Deddy Samtika Putra, Ni Wayan Dila Indayani. "Pen...	2%
Crossref	
Meilena Sarmilasari. "Sikap dan Kepuasan Pengguna Sistem Perbendaharaan ...	2%
Crossref	
I Ketut Sunarwijaya, I Putu Edy Arizona. "OPINI AUDIT GOING CONCERN DAN ...	2%
Crossref	
Haris Fauzi. "Pengaruh Keadilan Prosedural Partisipatif dan Internal Locus Of ...	2%
Crossref	
Mohammad Yahya Arief, Silsilatuk Faizah. "Pengaruh Marketing Mix Terhada...	1%
Crossref	

Rahajeng Ariyani, Agus Riyanto, Efendi Efendi. "The Influence of Service Quali...	1%
Crossref	
Syofiatul Hidayah. "HUBUNGAN KETERLIBATAN ORANG TUA DENGAN PREST...	1%
Crossref	
Norma Nitha, Sapar Sapar. "PENGARUH INSENTIF, KOMPETENSI, MOTIVASI, ...	1%
Crossref	
Asih Niati, Tri Rinawati. "PERBEDAAN PEMAHAMAN MAHASISWA S1 MANAJ...	1%
Crossref	
Via Edenia Robot, Silcyljeova Moniharapon, Sjendry S. R Loindong. "Pengaruh ...	1%
Crossref	
Heriyanto, Eddy Soegiarto K, dan Selviana Meikayanti. "PENGARUH PROGRA...	1%
Crossref	
Dasep Suryanto. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap ...	1%
Crossref	
Imania Fatwa Izzulka, Tio Ari Laksono. "Total Quality Manajement (TQM) Perb...	1%
Crossref	
Stemi Maquita, Evi Tobeli. "PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN PROJECT ...	1%
Crossref	
Magfira Magfira, Zakiyah Zahara, Ponirin Ponirin. "KUALITAS PELAYANAN TE...	1%
Crossref	
Eliakim Purba, Diding Kusnady. "Pengaruh Kualitas Jasa Dan Pelayanan Prima...	1%
Crossref	
Ni Luh Ayu Ghitaswari, Elimawaty Rombe, Ponirin Ponirin. "PENGARUH CITRA...	1%
Crossref	

Ani Rosidah, Yeni Dwi Kurino. "Pengaruh Model Pembelajaran Predict-Observ...	1%
Crossref	
Andhy Tri Adrianto, Anityo Soelistiyono, Nyayu Nurkomalasari. "PENGARUH P...	1%
Crossref	
Sofiyatus Soleha, Miftahus Surur. "Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Belajar Ter...	1%
Crossref	
Evalina Pakpahan, Rizki Ari Wibowo. "PENGARUH EKUITAS MEREK TERHADA...	1%
Crossref	
Priyo Utomo, Maria Krisnanti, Komarun Zaman, Ayi Hendriawan, Abdul Manan...	1%
Crossref	
Pakri Fahmi. "Pengaruh Gaya Hidup Terhadap Pendapatan Pada Generasi Mil...	1%
Crossref	
Siti Puti Fauziah Hilman, Novi Marlana. "PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETI...	1%
Crossref	
Novita Three Putri Hastoni, Indah Pujiastuti, Legi Elfitra. "PENGARUH MOTIVA...	1%
Crossref	
Muhammad Hakiki, Radinal Fadli. "PENGARUH METODE CREATIVE PROBLEM...	1%
Crossref	
Muhamad Yazid Bustomi, Lestari Rahayu Waluyati, Suhatmini Hardyastuti. "P...	1%
Crossref	
Meilyana Putri Setiawan, Komang Krishna Yogantara. "FLYPAPER EFFECT PA...	1%
Crossref	
Vicky Desna Adi Lelono, Resista Vikaliana. "Pengaruh Antrian Dan Kualitas Pe...	1%
Crossref	

Suci Wahyuliza, Yudhi Rahmansyah. "Corporate Social Responsibility dan Prof...	1%
Crossref	
Meicen Maharani Sumampau Guyana. "Pengaruh kepemimpinan dan motivasi...	1%
Crossref	
INDRAHAEMI UMAR GAZALI, ABDUL RAHMAN MUS, Andi Nirwana Nur. "PEN...	1%
Crossref	
Karina Mutiara Hati Sesunan, Arivina Ratih. "Analisis Permintaan Jasa Transp...	1%
Crossref	
Dina Syahrina, Ermawati .. "Flypaper Effect Analysis on Local Government Bud...	1%
Crossref	
MUHAMMAD, ELIANA. "Pengaruh Budaya Organisasi, Pelatihan dan Lingkun...	<1%
Crossref	
Fisit Suharti. "Analisis Kesesuaian Antara Harapan dan Kinerja Layanan pada ...	<1%
Crossref	
VENNY KARTIKA SARI. "PENGARUH HARGA, PROMOSI, BUKTI FISIK, DAN KU...	<1%
Crossref	
Toha Ma'sum. "Eksistensi Manajemen Pemasaran dalam Membangun Citra L...	<1%
Crossref	
Raden Bagus Faizal. "Pengaruh Customer Relationship Management Terhada...	<1%
Crossref	
Syukur Fudjialam Mahmud, Salim Basalamah, Baharuddin Latief. "Pengaruh M...	<1%
Crossref	
Evalina Pakpahan, Taufik Hidayat Lubis. "PENGARUH UPAH DAN HASIL PENJ...	<1%
Crossref	

Arry Saputra, Raffly Henjilito. "Pengaruh Metode Cirkuit Training Terhadap Ke... <1%

Crossref

Tekad Budiantoro, Wan Yuliyanti, Karolina Karolina. "Studi Korelasi Motivasi P... <1%

Crossref

Putri Listiani, Zakiyah Zahara. "PENGARUH KUALITAS MAKANAN TERHADAP ... <1%

Crossref

Toni Gunawan, Endang Rusdianti. "PENGARUH DEBT TO EQUITY RATIO, PROF... <1%

Crossref

Theresia Ivana, Desi Taraneti, Luckyta Ibna Permana. "ANALISA KEPUASAN P... <1%

Crossref

Vebryanti Maria Salukh, Boanerges Putra Sipayung, Dira Asri Pramita, Umbu... <1%

Crossref

Fathurachman. "PENGARUH KOMPENSASI DAN PENEMPATAN KERJA TERH... <1%

Crossref

Eva Sartika Dasopang, Intan Purnama Sari. "PERSEPSI KONSUMEN TERHADA... <1%

Crossref

Wenny Amelina, Acep Samsudin, Asep M. Ramdan. "Minat Beli Ulang Berdasa... <1%

Crossref

Riri I.C Lumikis, David P.E. Saerang, Ventje Ilat. "ANALISIS POTENSI PENERIM... <1%

Crossref

Firlie Lanovia Amir. "PENGEMBANGAN KAIN TENUN CEPUK SEBAGAI BAGIA... <1%

Crossref

Irwan Suaeb. "PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADA... <1%

Crossref

Igarni Wau. "Pengaruh Dana Pihak ketiga, Non Performing Loan, Capital Adeq... <1%

Crossref

Wolfgang J. Koschnick. "M", Walter de Gruyter GmbH, 2000 <1%

Crossref

Enal Kurniawan, Sugeng Prayitno Harianto, Rusita Rusita. "STUDY TOURISM O... <1%

Crossref

Nur Afifah, Sri Yulia, Mulyadi Mulyadi. "Hubungan Caring Perawat Terhadap ... <1%

Crossref

Eva Rianti, Syafrika Deni Rizky, Fariz Haris Nugraha. "Evaluation of the Satisf... <1%

Crossref

Dina Kurniawati, Lalu Parman, Ufran Ufran. "Perlindungan Hak Korban Penyan... <1%

Crossref

Ayu Sulistyorini .. "PENGARUH BIAYA PROMOSI TERHADAP PENINGKATAN J... <1%

Crossref

Nurudin Nurudin. "Pengaruh Sharia Marketing terhadap Loyalitas Anggota KS... <1%

Crossref

Sanjaya Molongio, Ari B. Rondonuwu, Ruddy D. Moningkey. "Coral Fish Comm... <1%

Crossref

Aris Wijaya Wijayanti. "Analisis Hasil Implementasi Data Mining Menggunaka... <1%

Crossref