

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)
Program Studi Manajemen

Undergraduate Papers

Sihombing, Romaulinda

2025

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Mahasiswi Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pengguna Mahasiswi Asrama Putri Santa Theresia)

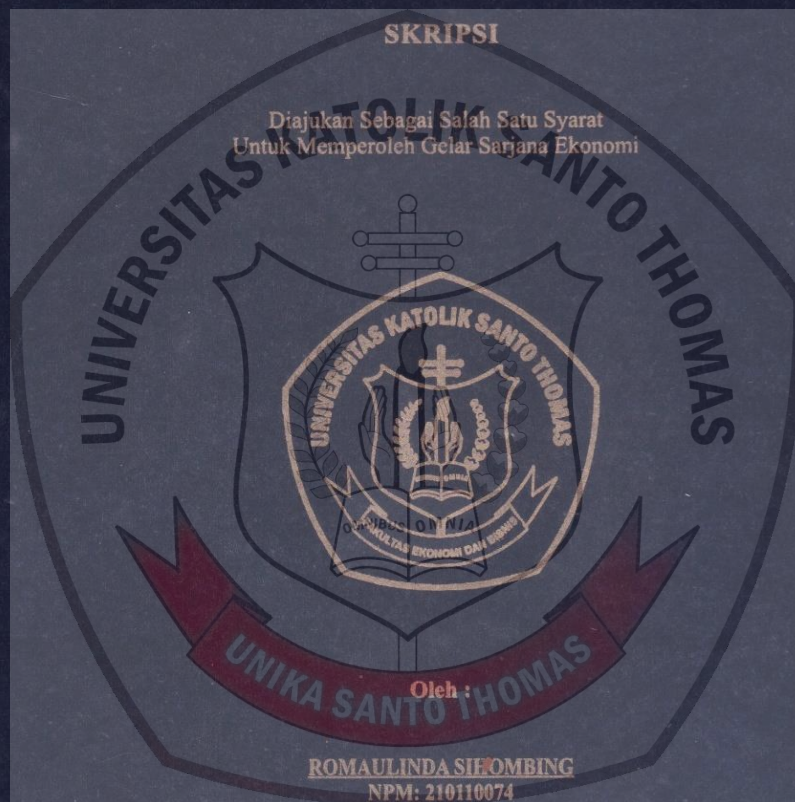
<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/830>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
DENGAN KEPUASAN MAHASISWI SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI (STUDI KASUS PENGGUNA MAHASISWI
ASRAMA PUTRI SANTA THERESIA)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



ROMAULINDA SIHOMBING
NPM: 210110074

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN
2025**

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN
KEPUASAN MAHASISWI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI KASUS
PENGGUNA MAHASISWI ASRAMA PUTRI SANTA THERESIA)

ROMADILINDA SIHOMBING
NPM: 211010074

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Medan, 20 Juni 2025

OMNIBUS OMNIA

Disahkan oleh
Ketua Program Studi



Dr. Miska D. Br Tarigan, S. SOS., M.M
NIDN :0108108002

Disetujui Oleh
Pembimbing

Peran Simanituruk, SE, M.Si
NIDN: 0109016601

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN
KEPUASAN MAHASISWI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI KASUS
PENGUNA MAHASISWI ASRAMA PUTRI SANTA THERESIA)

ROMAULINDA SIHOMBING

NPM: 211010074

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Medan, 20 Juni 2023

Penguji I

Darwis Tamba, SE, M.Si
NIDN: 0103056601

Penguji II

Helena Sihombing, SE.,MM
NIDN: 0102049303

Ketua Penguji

Peran Samudihurek, SE, M.Si
NIDN: 0109016601

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Kornel Munthe
NIDN: 0130096702

Ketua Program Studi

Dr. Miska Iran (Br) Tarigan, S. SOS., M.M
NIDN :0108108002

ABSTRAK

ROMAULINDA SIHOMBING, 210110074, 2025, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN MAHASISWI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI KASUS PENGGUNA MAHASISWI ASRAMA PUTRI SANTA THERESIA)

Pembimbing: P. Simanihuruk, SE., M. Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi, pada Asrama Putri Santa Theresia. Pengumpulan data digunakan dengan jumlah sampel 60 responden. Data yang terkumpul bersifat kuantitatif dan akan dianalisis menggunakan rumus-rumus yang ada dibantu dengan *software smartpls4*. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan ($T = 2,362$; $P = 0,018$), serta terhadap kepuasan pelanggan ($T = 29,210$; $P = 0,000$). Selain itu, kepuasan pelanggan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan ($T = 3,395$; $P = 0,001$). Lebih lanjut, ditemukan bahwa kepuasan pelanggan memediasi secara signifikan hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan ($T = 3,273$; $P = 0,001$). Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memperkuat loyalitas pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam membangun kepuasan dan loyalitas pelanggan di lingkungan asrama.

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

ABSTRACT

ROMAULINDA SIHOMBING, 210110074, 2025, THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON LOYALTY WITH STUDENT SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE (CASE STUDY OF FEMALE STUDENT USERS AT SANTA THERESIA GIRLS' DORMITORY)

Supervisor: P. Simanihuruk, SE., M.Si

This study aims to analyze the influence of service quality on customer loyalty, with customer satisfaction as a mediating variable, at the Santa Theresia Girls' Dormitory. Data were collected from a sample of 60 respondents. The collected data are quantitative in nature and were analyzed using statistical formulas with the assistance of SmartPLS4 software. The results show that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty ($T = 2.362$; $P = 0.018$), as well as on customer satisfaction ($T = 29.210$; $P = 0.000$). Furthermore, customer satisfaction was also found to have a positive and significant effect on customer loyalty ($T = 3.395$; $P = 0.001$). Additionally, customer satisfaction significantly mediates the relationship between service quality and customer loyalty ($T = 3.273$; $P = 0.001$). These findings confirm that improving service quality not only enhances satisfaction but also strengthens customer loyalty. Thus, service quality is a key factor in building customer satisfaction and loyalty in a dormitory setting.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yaang senantiasa menuntun sepanjang waktu sehingga di dalam kasih dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN MAHASISWI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI KASUS PENGGUNA MAHASISWI ASRAMA PUTRI SANTA THERESIA)”** Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan. Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari beberapa pihak baik secara langsung maupun tidak langsung berupa moral maupun material. Penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Maidin Gultom SH, M. Hum selaku rektor Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
2. Bapak Dr. Kornel Munthe, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan Sumatra Utara.
3. Ibu Dr. Miska Irani Tarigan, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan Sumatra Utara.
4. Ibu Esli Silalahi SE, M, Si, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan Sumatra Utara.

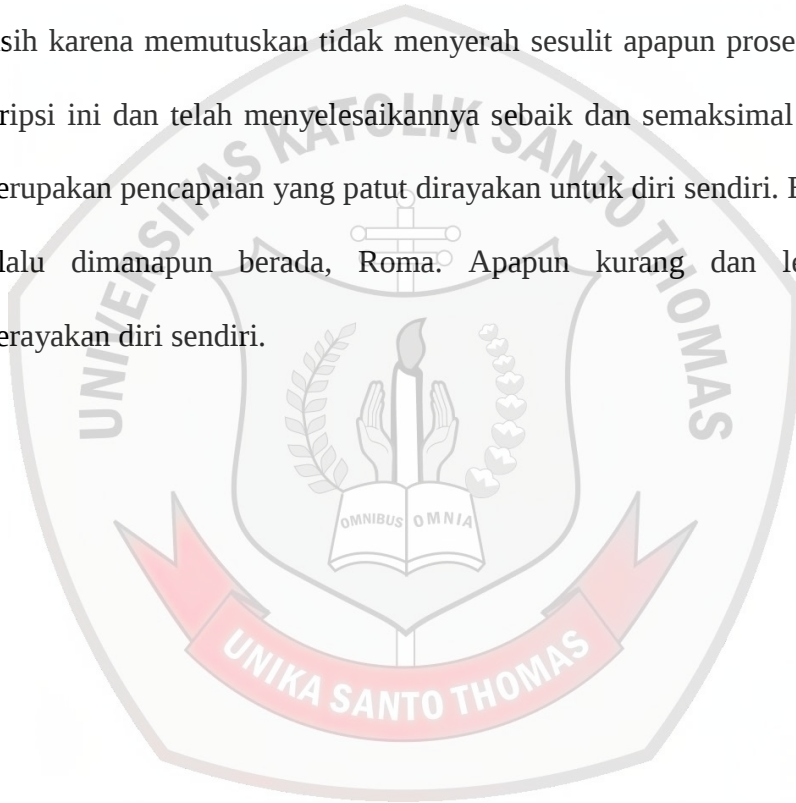
5. Bapak Peran Simanihuruk SE, M. Si, selaku dosen Pembimbing skripsi penulis yang telah senantiasa meluangkan waktu, dukungan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini selesai.
6. Bapak Darwis Tamba SE, M. Si selaku dosen penguji satu saya yang sudah memberikan saran, masukan dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Helena Sihotang SE, MM selaku penguji kedua saya yang sudah memberikan saran, masukan dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan Sumatra Utara yang telah memberikan pengetahuan dan Pendidikan penulis.
9. Seluruh pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan Sumatra Utara yang telah membantu melayani administrasi penulis demi kelancaran studi hingga penyusunan skripsi ini.
10. Kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu ada di setiap langkah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih karena selalu memberikan harapan dan kekuatan di waktu yang tepat di tengah keputusan penulis. Terimakasih sudah membawa penulis melangkah sampai saat ini. Terimakasih telah menjadi tempat curhat ternyaman dan tempat menyampaikan keluh kesah keseharian penulis.
11. Kepada Kedua orang tua penulis, Bapak Marojahan Meronymus Sihombing dan Ibu Kostiana Br. Purba, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, dua orang yang selalu mengusahakan anak pertamanya ini menempuh

pendidikan setinggi-tingginya. Kepada bapak saya, terima kasih atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah demi putrimu bisa sampai tahap ini, demi putrimu dapat mengenyam pendidikan sampai ke tingkat ini, dan terima kasih telah menjadi contoh untuk menjadi seorang laki-laki yang bertanggung jawab penuh terhadap keluarga. Untuk ibu saya, terima kasih atas segala motivasi, pesan, doa, dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah putrimu untuk menjadi seseorang yang berpendidikan, terima kasih atas kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup saya, terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi, serta pelita yang tak pernah padam dalam setiap langkah yang saya tempuh. Terakhir, terima kasih atas segala hal yang kalian berikan yang tak terhitung jumlahnya.

12. Kepada Ketiga adik laki-laki penulis, Moses Junior Sihombing, Millo Natanael Sihombing, Joko Widodo Kalistus Sihombing, yang telah memberikan semangat dan dukungan walaupun melalui celotehannya, tetapi penulis yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk dukungan dan motivasi.
13. Kepada Ketiga wanita tangguh yang sudah penulis anggap sebagai keluarga kedua selama empat tahun terakhir, Ariana Jesanya Barus, Chelsya Nainggolan, Nia Br Sinuhaji, Trimakasih sudah mau berjalan bersama sampai sejauh ini, sudah mau menemani dan memberikan motivasi serta semangat yang luar biasa sampai saat ini, trimakasih sudah sangat baik kepada penulis, trimakasih buat semua memori yang telah kita berempat lalui selama

menempuh pendidikan ini, trimakasih buat tawa, suka duka, nasehat, dan masih banyak lagi yang tidak dapat penulis sampaikan.

14. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Romaulinda Sihombing. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Roma. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABBSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	12
2.2 Tujuan dan Fungsi Pemasaran.....	13
2.2.1 Tujuan Pemasaran	13
2.2.2 Fungsi Pemasaran.....	13
2.3 Konsep Pemasaran	14
2.4 Bauran Pemasaran	15
2.5 Pemasaran jasa	17
2.5.1 Pengertian Pemasaran Jasa.....	17
2.5.2 Karakteristik Pemasaran Jasa	17
2.5.3 Faktor-Faktor Yang Medorong Pertumbuhan Bisnis Jasa	19
2.6 Kualitas Pelayanan	20
2.6.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.6.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
2.6.3 Indikator Kualitas Pelayanan	23
2.7 Kepuasan Pelanggan	26
2.7.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	26

2.7.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	27
2.7.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	28
2.8 Loyalitas Pelanggan	29
2.8.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	29
2.8.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	30
2.8.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	31
2.9 Kerangka Berpikir	32
2.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	32
2.9.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan....	33
2.9.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan....	33
2.9.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	36
3.2 Populasi dan Sampel	36
3.2.1 Populasi	36
3.2.2 Sampel	36
3.3 Oprasionalisasi Variabel	37
3.4 Sumber Data.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6 Teknik Analisis Data.....	40
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	41
3.7 Uji Measurment Model (Outer Model).....	42
3.7.1 Uji Validitas	42
3.7.2 Uji Reliabilitas	43
3.8 Uji Structural Model (Inner Model).....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Sejarah Singkat Asrama Putri Universitas Katolik Santo Thomas Medan	45
4.1.1 Logo Asrama Putri Universitas Katolik Santo Thomas Medan ..	46
4.1.2 Visi dan Misi Asrama Putri Universitas Katolik Santo Thomas Medan.....	46

4.1.3 Struktur Organisasi	48
4.2 Karakteristik Responden.....	51
4.3 Analisis Model Pengukuran (Outer Model).....	53
4.4 Analisis Model Struktural (Inner Model)	59
4.5 Uji Godness of fit.....	62
4.6 Pembahasan.....	63
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	63
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
4.6.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	65
4.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan	65
4.7 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total ..	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Asrama Putri Universitas Katolik Santo Thomas Medan Tahun 2020 - 2024	4
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	38
Tabel 3.2 Metode Pemberian Nilai Daftar Pernyataan (<i>Questionnaire</i>).....	40
Tabel 3.3 Pengukuran Inner Model	44
Tabel 4.1 Kategori Responden Berdasarkan Angkatan	52
Tabel 4.2 Kategori Responden Berdasarkan Fakultas	52
Tabel 4.3 Loading Faktor (OuterLoading).....	54
Tabel 4.4 Hasil AVE Uji (Convergent Validity).....	57
Tabel 4.5 <i>Discriminant Validity – Fornell – Larcker Criterion</i>	57
Tabel 4.6 <i>Construct Reliability</i>	58
Tabel 4.6 <i>Output Callinearity Statistic (VIF) – Inner Model – Matriks</i>	59
Tabel 4.7 Uji Hipotesis	60
Tabel 4.7 <i>Spesific Indirect Effect</i>	61
Tabel 4.8 Nilai R-Square	62
Tabel 4.9 Nilai SRMR	62
Tabel 4.10 Hasil Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 4.1 Logo Asrama Putri	46
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Asrama Putri	49
Gambar 4.3 Hasil Uji Loading Factor.....	56



DAFTAR PUSTAKA

- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.
- Irawan, H. 2004. Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA. Jakarta : PT Alex Media Komputindo
- Kotler, P., & Keller, K. (2008). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. (2019). *Marketing Management* (4th ed).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Kotler, Philip&Keller. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip&Keller. 2005 . *Manajemen Pemasaran*. Edisi 14, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip&Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta Erlangga.
- Lamb, C. W., Hair, J. F., & McDaniel, C. (2020). *MKTG: Principles of Marketing*. Cengage Learning.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran jasa perspektif* (Edisi ke-7). Jakarta: Erlangga.
- Lovelock. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi Bahasa Indonesia, Jawa Tengah: PT. Indeks
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi Kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Solomon, M. R. (2018). *Marketing: Real People, Real Choices*. Pearson Education.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Prinsip Pemasaran Jasa, Penerapan, dan Penelitian*, Penerbit Andi Yogyakarta Majalah Info Bisnis, Edisi Maret Tahun ke VI.

Jurnal

- Ahmad, F., Hidayat, W., & Waloejo, H. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada RSU PKU Muhammadiyah Bantul (Studi pada RSU PKU Muhammadiyah Bantul). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(3), 492–503.
- Anggraeni, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi pada Industri Perhotelan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 23(1), 95-109.
- Aryani, S., Ambarwati, D. P., Ilham, M. D., & Rahadhini, M. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Ayam Geprek Wening Gondangrejo, Karanganyar*. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 18(1), 249-253.
- Dini, S. (2023). Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Industri Perbankan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 28(4), 68-82.
- Hanapi, A., & Arianto, N. (2021). Intervening Pada Cv Rj Depok. *SWARA Manajemen*, 97–112.
- Hartono. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 18(2), 123-135.
- Jeremia Kolonio & Djurwati Soepeno. (2019). Pengaruh Service Quality, Trust, Dan Consumer Satisfaction Terhadap Consumer Loyalty Pada Cv. Sarana Marine Fiberglass. *Jurnal Emba Vol.7 No.1 Januari 2019*, Hal. 831 – 840 .
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32–42.
- Landari, Y., Meitiana, & Karuehni, I. (2021). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Wash Up Laundry Palangka Raya. *Jurnal Manajemen dan Sains Organisasi*, 2(2), 55-64.
- Melani, M., Sujana, S., & Gendalasari, G. G. (2021). Pengaruh Bukti Fisik, Reliabilitas, Assurance, Daya Tanggap Dan Empati Terhadap Loyalitas Pelanggan Emerald Golf. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 2(1), 31–40.
- Melyana, L., Fitralisma, G., & Halim, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 2(2), 55–66.
- Nurjanah, S., et al. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Mie Gacoan Padjajaran Bogor. *Ekonomi dan Manajemen*, 11(2), 123-135.

- Puspitasari, S., & Widayanto. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 53–63.
- Putrana, I. W., Wajdi, M., & Wahyulia Saraswati, K. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Forum Manajemen*, 20(1), 109–118.
- Rasyid Amir, R., et al. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Terios Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 21(1), 45–60.
- Ribowo, R., & Ardansyah, A. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Sakit Mutiara Bunda Tulang Bawang. *Journal of Education Research*, 5(3), 3613–3621.
- Shodiq, A. A., Amang, B., Hamid, U., Dewi, R., & Alam, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Izaunet Berkah Mandiri di Makassar. *Center of Economic Students Journal*, 4(4), 290–303.
- Sumandika, I. K., Pranata, A., & Suwena, K. R. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Lisa Concrete Indonesia di Kecamatan Kubu. 12(2), 313–321.
- Tinamberan, I., Johny, R. E. T., & Mukuan, D. D. D. . (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Puri Manado. *Journal Development*, 5(1), 55–69.
- Viana, H. F. N., & Munarsih. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada J&T Express Cabang Duta Mas Jakarta Barat. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 7(1), 52–60.
- Zahara, R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 31–40.
- Riesha, R. A. (2025). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di PT JNE Kudus. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 7(5), 1648–. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v7i5.7222>
- Riyadi, M. E. Y., & Erdiansyah, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 7(2), 356–367. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v7i2.23357>
- Permatasari, T. V., & Handoyo, S. E. (2023). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan serta

- dampaknya terhadap loyalitas pelanggan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 7(3), 582–595. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v7i3.23871>
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(2), 718–736. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i02.p16>
- Vicky, N., Karnain, B., Daengs, A., Sugiharto, & Dewi, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra produk terhadap loyalitas pelanggan pengguna kartu Telkomsel di wilayah Surabaya. *Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi*, 2(2), 70–86. <https://doi.org/10.30640/jumma45.v2i2.1535>
- Putri, J. A., Iswati, A., Aisah, S., & Fitriyasari, A. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Rafa Farma Surabaya*. Lokawati: Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset, 2(5), 186–201. <https://doi.org/10.61132/lokawati.v2i5.1191>
- Yonatan, W., & Rosalina, S. (2025). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Beef Boss di Kelapa Gading*. Jurnal Administrasi Bisnis(JAB),15(2),70–77. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jab/article/view/61550>
- Longdong, K. J. B., Rogahang, J. J., & Walangitan, O. F. C. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Maesa Print Kawangkoan*. Productivity, 3(1), 13–17. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/37956>
- Rafi, A. R., & Nugroho, D. A. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai mediator*. Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen, 1(3), 376–382. <https://doi.org/10.21776/jmppk.2022.01.3.11>
- Taufik, M. T., Salim, E., & Pratiwi, N. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 3(2), 102–111. <https://doi.org/10.57151/jeko.v3i2.390>
- Haryvalen, A., Riawan, & Abrianto, T. (2025). Pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas produk dan emotional branding terhadap loyalitas pelanggan pada KFC Plaza Lawu Madiun. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan*, 6(2), 11. <https://doi.org/10.53697/emak.v6i2.2340>
- Sofian, S. C., & Handoyo, S. E. (2025). Pengaruh kepercayaan, kepuasan, pengalaman, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada nasabah bank digital di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(1), 71–82. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i1.33836>

- Riyadi, M. E. Y., & Erdiansyah, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 7(2), 356–367. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v7i2.23357>
- Salamena, A. M. C., & Emanuel, A. W. R. (2024). Pengaruh customer relationship management dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas di Cafe Pelangi. *Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)*, 8(2), 333–340. <https://doi.org/10.35870/jtik.v8i2.1747>
- Alim, T., Zufriah, D., & Fathoni, M. I. (2025). Pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada e-commerce Shopee. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 12(1). <https://doi.org/10.54131/jbma.v12i1.215>
- Manacika, S. A. P. K., & Pramudana, K. A. S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen*, 13(6), 123–134. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2024.v13.i06.p05>
- Wahyudi, D., & Hasanah, E. U. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi Pasar Desa di Kabupaten Bantul). *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial (JIES)*, 12(2), 45–56. <https://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/jies/article/view/24456>
- Yuliamir, H., Satatoe, Y. R., Hadi, S., Rahayu, E., & Palupiningtyas, D. (2024). Peranan Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan, Customer Experience, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Hotel Bintang 4 di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Perhotelan^{NIA} dan Pariwisata*, 6(1), 33–42. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i1.58358>
- Riyadi, M. E. Y., & Erdiansyah, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 7(2), 356–367. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v7i2.23357>