

E-ISSN : 2686-5238  
P-ISSN : 2686-4916<https://dinastirev.org/JEMSI>✉ [dinasti.info@gmail.com](mailto:dinasti.info@gmail.com)

☎ +62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jemsi.v5i6>

Received: 6 Juli 2024, Revised: 21 Juli 2024, Publish: 22 Juli 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Pengadilan Negeri Semarang)

**Fatma Putri Agustin<sup>1</sup>, Ali Maskur<sup>2</sup>**<sup>1</sup> Fakultas Vokasi, Universitas Stikubank Semarang, Indonesia, [putrifatma010@gmail.com](mailto:putrifatma010@gmail.com)<sup>2</sup> Fakultas Vokasi, Universitas Stikubank Semarang, Indonesia, [maskur@edu.unisbank.ac.id](mailto:maskur@edu.unisbank.ac.id)Corresponding Author: [putrifatma010@gmail.com](mailto:putrifatma010@gmail.com)

**Abstract:** This inquire about points to analyze and demonstrate whether benefit quality and believe have an impact on part fulfillment. The investigate utilized quantitative strategies with a populace of individuals of the Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Pengadilan Negeri Semarang. The inquire about test comprised of 55 respondents and was analyzed utilizing SmartPLS 4. Information was collected through a survey with a few explanation things. The investigate comes about appear that benefit quality has no impact on part fulfillment. Trust influences member satisfaction.

**Keyword:** Service Quality, Trust, Member Satisfaction

**Abstrak:** Riset ini bertujuan guna menganalisis seta membuktikan apakah kualitas layanan serta kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Riset memakai metode kuantitatif dengan populasi anggota KPRI (Koperasi Pegawai Republik Indonesia) Pengadilan Negeri Semarang. Sampel penelitian berjumlah 55 responden dan dianalisis menggunakan SmartPLS 4. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan beberapa item pernyataan. Hasil riset memaparkan bahwasanya kualitas layanan tidak berdampak pada kepuasan anggota. Kepercayaan berdampak pada kepuasan anggota.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Anggota

### PENDAHULUAN

Dalam konteks ekonomi Indonesia, kita harus mengakui peran penting dari tiga pilar pokok, yakni BUMS (Badan Usaha Milik Swasta), BUMN (Badan Usaha Milik Negara), serta Koperasi. Di antara ketiganya, koperasi ialah lembaga bisnis yang paling selaras dengan prinsip-prinsip yang tertera dalam Pasal 33(1) UUD 1945. Koperasi Indonesia menopang perekonomian nasional. Selaku satu diantara instansi sosial dan ekonomi yang ada di Indonesia, koperasi berusaha mengoptimalkan kemakmuran anggotanya dan khalayak sekitar, memberi kontribusi mendasar terhadap pembangunan dan perkembangan sosial-ekonomi. Satu diantara jenis koperasi ialah KPRI (Koperasi Pegawai Republik Indonesia).

KPRI ialah koperasi yang beranggotakan pegawai di suatu departemen, kantor, lembaga, atau instansi pemerintahan. KPRI di Pengadilan Negeri Semarang ialah sebuah entitas ekonomi yang dengan anggota para PNS di lingkungan Pengadilan Negeri Semarang dengan unit koperasi simpan pinjam.

Dalam riset berikut, satu diantara aspek yang berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan ialah tingkat kepercayaan dan kualitas layanan. Jika hasil kerja memenuhi ekspektasinya, maka ini menandakan kepuasan pelanggan. Namun, bilamana kinerja selaras dengan keinginan pelanggan, maka akan menghasilkan kepuasan bagi anggota koperasi.

Setelah melakukan serangkaian wawancara dengan anggota koperasi, terungkap beragam pandangan dan pengalaman yang menarik.

**Tabel 1. Hasil Wawancara Dengan Anggota**

No	Tanggal	Nama	Hasil
1	06/05/2024	Ambar	Kepuasan tidak selalu harus dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan terhadap koperasi namun layanan yang mereka berikan tetap memuaskan dan sesuai dengan yang saya harapkan.
2	06/05/2024	Adi	Saya merasa lebih puas menggunakan layanan koperasi karena saya percaya mereka akan mengurus kebutuhan saya dengan baik dan bertanggung jawab.
3	06/05/2024	Rizka	Kualitas layanan yang baik dari koperasi telah meningkatkan kepercayaannya terhadap lembaga tersebut. Sebagai hasilnya, saya merasa lebih puas sebagai anggota koperasi dan lebih termotivasi untuk terus menggunakan layanan mereka.
4	06/05/2024	Indah	Kualitas layanan yang konsisten dan responsif dari koperasi telah meningkatkan tingkat kepuasan saya sebagai anggota. Bahwa kepercayaan saya terhadap koperasi telah menguat seiring dengan pengalaman positif yang saya alami.
5	06/05/2024	Sukiman	Saya merasa sangat puas dengan koperasi karena mereka selalu memberikan layanan yang cepat dan informatif, sehingga saya merasa dihargai sebagai anggota

Sumber : Hasil Wawancara Anggota

Berdasarkan data diatas bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal di antara anggota koperasi, penting bagi KPRI untuk secara berkelanjutan memperhatikan dan memperbaiki baik kualitas layanan yang mereka tawarkan maupun upaya untuk membangun dan memelihara kepercayaan anggota terhadap institusi koperasi itu sendiri. Untuk itu timbul pertanyaan dalam riset ini apakah kualitas layanan serta kepercayaan berdampak signifikan dan positif pada kepuasan anggota pada KPRI Pengadilan Negeri Semarang. Tujuan dari riset ini ialah apakah kepuasan anggota KPRI dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kepercayaan.

## METODE

Metode yang dipakai dalam riset ini yaitu kuantitatif. Populasi ini ialah seluruh anggota KPRI Pengadilan Negeri Semarang yang jumlahnya 122 individu. Penetapan sampel pada riset berikut memakai non-probability sampling melalui metode pemilihan sampel yang dipakai ialah purposive sampling, maknanya populasi yang hendak dipakai sampel dalam riset ini ialah memiliki kriteria minimal pernah melakukan transaksi 3 kali dan sudah menjadi anggota koperasi maksimal 6 bulan. Berikut jumlah responden yang dibutuhkan dalam riset ini ditentukan menggunakan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$
$$n = 54,95u$$

Tingkat kesalahan (e) yang digunakan rise ini 10%, jumlah sampel yang diperoleh addkalah (54,95) dibulatkan menjadi 55. Maka jumlah sampel yang akan diriset oleh penulis sebanyak 55 anggota.

Metode yang dipakai guna mengumpulkan data dalam rise ini ialah melalui kuesioner dan wawancara dengan objek penelitian. Datua dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI). Kuesioner adalah kumpulan pertanyaan atau pernyataan yang dirangkai untuk mengukur variabel dalam penelitian, lantaran subyek hanya perlu menentukan jawaban yang sudah disiapkan oleh penulis (Sahir, 2021). Wawancara secara langsung dilakukan dengan mengajukan pertanyaan lisan mengenai penilaian terhadap kualitas layanan serta kepercayaan yang dimiliki oleh anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI).

Teknik skala dalam riset ini memakai teknik skala likert dengan skala 1-5 dengan dengan pilihan jawaban berjenjang diantaranya:

1. Jawaban (5) Sangat setuju berbobot 5
2. Jawaban (4) Setuju berbobot 4
3. Jawaban (3) Netral berbobot 3
4. Jawaban (2) Tidak setuju berbobot 2
5. Jawaban (1) Sangat tidak setuju berbobot 1.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	X1.1	0.794	Valid
	X1.2	0.802	Valid
	X1.3	0.712	Valid
	X1.4	0.720	Valid
	X1.5	0.745	Valid
	X1.6	0.747	Valid
	X1.7	0.748	Valid
	X1.8	0.731	Valid
	X1.9	0.784	Valid
	X1.10	0.731	Valid
	X1.11	0.709	Valid
	X1.12	0.740	Valid
	X1.13	0.720	Valid
	X1.14	0.739	Valid
	X1.15	0.756	Valid
	X1.16	0.717	Valid
	X1.17	0.725	Valid
	X1.18	0.756	Valid
	X1.19	0.751	Valid
	X1.20	0.732	Valid
	X1.21	0.703	Valid
	X1.22	0.712	Valid
Kepercayaan (X2)	X2.1	0.828	Valid
	X2.2	0.756	Valid
	X2.3	0.734	Valid
	X2.4	0.710	Valid
Kepuasan Anggota (Y)	Y1	0.839	Valid
	Y2	0.746	Valid
	Y3	0.781	Valid
	Y4	0.789	Valid
	Y5	0.761	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Beraumber tabel 2, bisa dibuat simpulan bahwasanya bila tiap-tiap indikator dalam riset tersebut telah memenuhi skor yang melebihi 0,7. Sehingga, setiap indikator tersebut dapat dikatakan valid berdasarkan persyaratan yang sudah ditentukan oleh Hair dkk.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach Alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)
1	Kualitas Layanan (X1)	0.962	0.974	0.964
2	Kepercayaan (X2)	0.762	0.801	0.844
3	Kepuasan Anggota	0.855	0.936	0.888

Sumber : Data Primer yang diolah, 2024

Bersumber Tabel 3, diperoleh seluruh bobot Cronbach’s Alpha > 0,60, hingga instrumen pada riset berikut dikatakan andal. Kemudian bobot composite reliability menunjukkan hasil > 0,7, sehingga instrumen pada riset berikut juga dikatakan andal.

**Perencanaan Model Struktural (Inner Model)**

**Tabel 4. Hasil Uji R Square**

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Kepuasan Anggota	0.377	0.353

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Bersumber Tabel 4 menunjukkan bahwasanya bobot R-Square untuk kepuasan anggota ialah 0,377. Ini bermakna kepercayaan dan kualitas layanan berdampak pada variabel kepuasan anggota senilai 37,7%. Selebihnya senilai 62,3%, terpengaruh oleh variabel lainnya yang tidak disebutkan pada riset berikut.

**Perencanaan Model Pengukuran (Outter Model)**

**Tabel 5. Hasil Convergent Validity**

Variabel	Average Varians Extracted
Kualitas Layanan	0.548
Kepercayaan	0.575
Kepuasan Anggota	0.614

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Bersumber tabel 5 bobot AVE (*Average Variance Extracted*) yang terdapat dalam tabel, semua nilai telah memenuhi kriteria dengan nilai di atas 0,5.

**Tabel 6. Discriminant Validity**

Item	Kualitas Layanan	Kepercayaan	Kepuasan Anggota
X1.1	<b>0.794</b>	0.371	0.385
X1.2	<b>0.802</b>	0.225	0.301
X1.3	<b>0.712</b>	0.281	0.235
X1.4	<b>0.720</b>	0.266	0.273
X1.5	<b>0.745</b>	0.106	0.102
X1.6	<b>0.747</b>	0.179	0.142
X1.7	<b>0.748</b>	0.163	0.202
X1.8	<b>0.731</b>	0.234	0.267
X1.9	<b>0.784</b>	0.291	0.261
X1.10	<b>0.731</b>	0.306	0.241
X1.11	<b>0.709</b>	0.260	0.043
X1.12	<b>0.740</b>	0.164	0.149
X1.13	<b>0.720</b>	0.213	0.121
X1.14	<b>0.739</b>	0.201	0.057
X1.15	<b>0.756</b>	0.225	0.104
X1.16	<b>0.717</b>	0.280	0.296
X1.17	<b>0.725</b>	0.301	0.266
X1.18	<b>0.756</b>	0.249	0.181
X1.19	<b>0.751</b>	0.246	0.188
X1.20	<b>0.752</b>	0.259	0.204
X1.21	<b>0.703</b>	0.136	0.133
X1.22	<b>0.712</b>	0.174	0.115
X2.1	0.354	<b>0.828</b>	0.597
X2.2	0.235	<b>0.756</b>	0.483
X2.3	0.185	<b>0.734</b>	0.345
X2.4	0.196	<b>0.710</b>	0.301
Y1	0.333	0.709	<b>0.839</b>
Y2	0.172	0.418	<b>0.746</b>
Y3	0.187	0.446	<b>0.781</b>
Y4	0.189	0.222	<b>0.789</b>
Y5	0.281	0.253	<b>0.761</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Bersumber tabel 6 output cross loading, terlihat bahwa tiap penanda mempunyai hubungan yang lebih besar dengan elastis yang diukur dibanding elastis yang lain. Oleh sebab itu, bisa disimpulkan kalau konstruk potensial lebih bagus dalam memperhitungkan penanda pada tabelnya sendiri dibanding dengan indikator pada tabel lain.

**Tabel 7. Cronbach Alpha**

Variabel	Cronbach Alpha
Kualitas Layanan (X1)	0.962
Kepercayaan (X2)	0.762
Kepuasan Anggota (Y)	0.855

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Bersumber tabel 7 hasil tersebut, bobot cronbach alpha sudah mencukupi kriteria dengan bobot melebihi 0,7. Oleh sebab itu, bobot tersebut dapat diterima dan menunjukkan reliabilitas yang baik.

**Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)**

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
X1 -> Y	0.122	0.157	0.160	0.762	<b>0.446</b>
X2 -> Y	0.562	0.560	0.098	5.733	<b>0.000</b>

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Bersumber tabel 8 didapat bahwasanya bobot Probability Values (P-Values) kualitas layanan (X1) terhadap kepuasan anggota (Y) melebihi 0,05, yakni bernilai 0,446. Sehingga,  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, yang memaparkan bila kualitas layanan tidak berdampak pada kepuasan anggota. Bobot P-Values kepercayaan (X2) pada kepuasan anggota (Y) dibawah 0,05, yakni senilai 0,000. Hingga,  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang membuktikan jika kepercayaan anggota berdampak signifikan dan positif pada kepuasan anggota.

## Pembahasan

### Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota

Hasil riset berikut membuktikan jika menerima  $H_0$  dan menolak  $H_a$ . Pada output path coefficient bobot kualitas layanan (X1) pada kepuasan anggota (Y) bernilai  $0.446 > 0,050$  hingga kualitas layanan tidak berefek pada kepuasan anggota.

Hasil riset berikut tidak serupa dengan teori yang dipaparkan Parasuraman et al. (1988). Mereka menyatakan bahwasanya mutu layanan ialah kunci dalam mengukur kepuasan. Satu diantara alat standar untuk mengevaluasi kepuasan konsumen ialah SerQual (Service Quality), yang mencakup aspek responsiveness, reliability, empathy, assurance, serta tangibles. Namun dalam riset ini anggota koperasi lebih mengutamakan kebutuhan bukan berarti layanan tidak penting tapi merupakan faktor pendukung untuk kepuasan anggota.

Hasil riset mensupport riset sebelumnya yang dicoba oleh Ida Bagus Nyoman Udayana, Budiarno, Ambar Lukitaningsih (2022) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan" dimana menerangkan jika kualitas layanan tidak berdampak pada kepuasan pelanggan.

### Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota

Hasil riset ini membuktikan kalau menerima  $H_a$  dan menolak  $H_0$ . Pada output path coefficient nilai kepercayaan (X2) pada kepuasan anggota (Y) senilai  $0.000 > 0,050$  hingga terdapat pengaruh yang diberikan oleh kepercayaan terhadap kepuasan anggota.

Kepercayaan berperan krusial pada kepuasan konsumen. Bersumber Ferrinadewi (2008), kepercayaan pelanggan terbentuk jika pemasar mampu menjaga ikatan emosional positif dengan konsisten. Kepercayaan yang dipertahankan terus akan membentuk kepuasan konsumen. Kepercayaan berarti keyakinan bahwasanya konsumen bisa mengandalkan penyedia layanan guna hubungan periode lama yang menguntungkan dan memuaskan, serta memberikan kinerja positif bagi perusahaan.

Hasil riset mendukung riset sebelumnya yang dilakukan oleh Juniar Rosalina Tanjung dan Sarli Rahman (2023), Ratna Komala dan Evi Selvi (2021), dimana menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## KESIMPULAN

Bersumber hasil riset diatas perihal kepercayaan dan kualitas layanan pada kepuasan anggota dengan kesimpulan memaparkan: 1) Kualitas layanan tidak berefek signifikan pada kepuasan anggota. Hal ini ditunjukkan oleh output path coefficient yang menunjukkan nilai kualitas layanan (X1) pada kepuasan anggota (Y) senilai  $0,446 > 0,050$ . 2) Kepercayaan berdampak signifikan pada kepuasan anggota. Hal tersebut ditunjukkan oleh output path coefficient yang menunjukkan nilai kepercayaan (X2) pada kepuasan anggota (Y) senilai  $0,000 > 0,050$ .

## REFERENSI

- Ariadi, M. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan dan E-Banking Syariah Terhadap Keputusan Transaksi Non Tunai. Skripsi. Curup: Institut Agama Islam Negeri IAIN Curup.
- Aziz, I. N., Widodo, D. S., & Subagja, I. K. (2021). Effect of Training and HR Development on Employee Performance with Motivation as an Intervening Variable in PT. Rekasis Gigatama. *Global Journal of Engineering and Technology Advances*, 6(2), 169–181.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management*, Andi Yogyakarta.
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226-233.
- Djoko Setyo Widodo, P. Eddy Sanusi Silitonga, & H. A. (2017). Organizational Performance : Analysis of Transformational Leadership Style and Organizational Learning. *Saudi Journal of Humanities and Social Sciences*. <https://doi.org/10.21276/sjhss.2017.2.3.9>
- Ferrinadewi, Erna. 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen*. Cetakan pertama Yogyakarta; Graha Ilmu
- Kahfi, D. S., Wibowo, I., & Widodo, D. S. (2022). The Effect of Organizational Culture and Transformational Leadership On Organizational Performance Through Employee Motivation as A Mediation Variable at Mercubuana University. *Journal of Humanities and Social Science Research*, 1(1), 1–9.
- Komala, R., & Selvi, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online. *Jurnal Manajemen*, 13(3), 483-491.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*, edisi millennium 1. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi kedua belas. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, edisi 12 jilid 1. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Latuconsina, A. S., Widodo, D. S., & Siswandoko, T. (2019). Effect Of Compensation And Work Environment To Employee Performance Through Job Satisfaction As A Variable Of Mediation In PT METISKA FARMA. *International Journal of Humanities and Applied Social Science*, 1–10.
- Lestari, M, M, P. (2023). Pengaruh Promosi, Kualitas Produk dan Pelayanan, Kepercayaan dan Brand Image Tabungan e"Batrapos Terhadap Minat Menabung Pedagang Pasar Johar

- Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang. Tugas Akhir. Semarang: Universitas Stikubank Semarang.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Lutfi, A. R., & Widodo, D. S. (2018). Effect Of Work Discipline And Leadership Style On The Performance Of Employees Motivation As Variable Mediation In Office Ministry Of Justice And Human Rights Bangka Belitung Indonesia. *The International Journal of Engineering and Science*, 7(7).
- Meida, F., Astuti, M., & Nastiti, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19. *Ikraith-Ekonomika*, 5(2), 157-166.
- Muhammad, R. (2022). Peran Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Smea Dalam Peningkatan Kesejahteraan Guru di SMK Negeri 1 Parepare (Analisis Ekonomi Islam). Skripsi. Parepare: Institut Agama Islam Negeri.
- Mandiri, A., & Metekohy, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo). *Account: Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*, 8(1).
- Marsono, A., Silitonga, P., & Widodo, D. S. (2018). Effect of Current Ratio, Leverage Ratio, Inflation and Currency Share Closing Price of Consumer Goods Industry in Indonesia Stock Exchange. *International Journal of Business and Applied Social Science (IJBASS)*, 4(8).
- Nurhidayat, A. I. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah PT Pegadaian UPC Kuwu). Skripsi. Semarang: Universitas Stikubank Semarang
- Nurhidayat, A. I., & Maskur, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah PT Pegadaian UPC Kuwu). *YUME: Journal of Management*, 5(2), 495-507.
- Saadah, L., & Munir, A. F. (2020). Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen. Jombang: LPPM Universitas KH.A. Wahab Hasbullah.
- Silitonga, P. E. S., & Widodo, D. S. (2019). The effect of supply chain planning and operations on employee performance through employee job satisfaction. *International Journal of Supply Chain Management*, 8(6), 655–663.
- Silitonga, P. E. S., Widodo, D. S., & Ali, H. (2017). Analysis of the effect of organizational commitment on organizational performance in mediation of job satisfaction (Study on Bekasi City Government). *International Journal of Economic Research*.
- Syah, A. (2021). Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Tjiptono. 2000. Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono. 2002. Strategi Bisnis. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Pertama Yogyakarta: ANDI
- Tanjung, J. R., & Rahman, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Indihome Pt. Telkom Indonesia Pekanbaru. *Jurnal BANSI-Jurnal Bisnis Manajemen Akutansi*, 3(1), 27-45.
- Widodo, D. S., Silitonga, P. E. S., & Azahra, D. (2019). The influence of transactional leadership to employee job motivation and satisfaction in Jakarta stock exchange. *International Journal of Governmental Studies and Humanities*, 2(1), 38–46.