

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT KAI KOMMUTER JABODETABEK STASIUN DEPOK JAWA BARAT (Studi Kasus Pada Penumpang Commuter Jabodetabek Stasiun Depok Jawa Barat)

Syahrial Addin

Universitas Bina Sarana Informatika Jakarta
Syahrial.sra@bsi.ac.id

Abstract

This research proves the influence of service quality and price on customer satisfaction Jabodetabek commuter. The method used is quantitative assisted with SPSS 24.0 software application. Variety of validity tests, reliability equation regression test, coefficient of determination, validity test and reliability test. The data used are primary data collected through observation, questionnaire methods, interviews, and library methods. Based on the results of data analysis using statistical methods, namely the results of the validity test, the reliability test with valid and reliable results. The results of this study service quality factors have sig. 0.193 > 0.05, with the t value of service quality of 1.311 < t table (1.66071), then H0a is accepted and H1a is rejected, meaning that there is no partial effect between service quality and customer satisfaction. Sig value, the price of 0.002 < 0.05. Value of t arithmetic price of 3.169 > t table (1.66071) then H0b is rejected and H1b is accepted, meaning that there is a partial influence between price and customer satisfaction. The F test produces a sig. 0.000 value < 0.05 and an F value of 108.493 > from the F table (3.09) then H0c is rejected and H1c is accepted. Service quality and ticket prices have a simultaneous effect on customer satisfaction. Therefore. The resulting R Square is 0.691. Variants of service quality and price are able to explain customer satisfaction variants of 69.1% while 30.9% are explained by other factors.

Keywords: Service Quality, Price, Satisfaction

I. PENDAHULUAN

Faktor mobilitas wilayah Jabodetabek termasuk urutan utama permasalahan yang terjadi di wilayah Jabodetabek. Untuk mengurai kemacetan berbagai kebijakan dan fasilitas telah digulirkan oleh pemerintah. Selain diberlakukannya peraturan ganjil-genap nomor kendaraan di beberapa titik tertentu, perbaikan pelayanan juga dilakukan agar masyarakat lebih cenderung memilih transportasi umum dibandingkan dengan menggunakan kendaraan pribadi. Salah satu pilihan alat transportasi adalah kereta api yang dikelola oleh PT KAI Commuter Jabodetabek. Jenis transportasi ini memiliki kapasitas besar dalam mengangkut penumpang sehingga diharapkan mampu melayani masyarakat dalam kuantitas yang besar. Selain itu jenis kendaraan yang memiliki jalan sendiri, dalam arti berjalan di atas rel membuat jenis transportasi ini terhindar dari kemacetan sehingga mampu menghantarkan penumpang lebih cepat sampai tempat tujuan.

Stasiun Depok Jawa Barat merupakan salah satu stasiun yang cukup banyak diminati oleh penumpang commuter Jabodetabek karena berdiri di tengah area perumahan penduduk yang padat dimana diantara penduduk terdapat banyak penduduk yang memiliki mobilitas tinggi. Kemacetan terjadi di setiap jam sibuk membuat masyarakat cenderung memilih Commuter Jabodetabek sebagai alat transportasi utama dalam melakukan aktivitasnya. Meskipun jenis alat transportasi Commuter Jabodetabek tergolong memiliki kelebihan tertentu jika dibandingkan dengan alat transportasi bus misalnya, namun terdapat beberapa ketidaknyamanan sehubungan dengan pelayanan yang diberikan serta harga tiket yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh penumpang.

Berbagai kebijakan peningkatan kualitas pelayanan serta penyesuaian terhadap harga tiket dilakukan oleh manajemen PT KAI Commuter Jabodetabek dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Faktor-faktor yang masih perlu dievaluasi dan diperbaiki oleh PT KAI Commuter Jabodetabek adalah masih seringnya terjadi keterlambatan perjalanan KRL yang disebabkan oleh gangguan sinyal maupun kurangnya infrastruktur rel kereta, penumpang yang berdesak-desakan di

dalam rangkaian kereta pada jam-jam sibuk karena jumlah KRL yang tidak sesuai dengan jumlah penggunaannya, serta AC yang tidak bekerja optimal, terutama saat kereta padat penumpang. Untuk itu PT KAI Commuter Jabodetabek diharapkan mencari solusi terbaik untuk permasalahan-permasalahan tersebut, sehingga dapat menghasilkan kinerja lebih baik demi tercapainya kepuasan pelanggan yang pada akhirnya diharapkan dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan.

II. LANDASAN TEORI

Goesth dan Davis dalam (2013:174) mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen berikut ketepatan penyampaiannya sehingga terdapat kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, terdapat kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, serta terdapat kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan. Selain itu terdapat juga kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen”.

Parasuraman, dan Leonard Berry dalam Tjoanoto dan Kunto (2013), kualitas layanan terdiri dari dimensi sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan)
2. *Responsiveness* (daya tanggap)
3. *Assurance* (jaminan)
4. Perhatian (*Empathy*)
5. *Tangibles* (bukti langsung)

Menurut Kotler dan Armstrong tentang harga adalah jumlah uang yang dibebankan untuk produk atau jasa atau jumlah nilai yang konsumen pertukarkan untuk manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Pada umumnya, harga menjadi faktor utama yang mempengaruhi keputusan pembelian, namun saat ini faktor selain harga juga menjadi pengaruh penting dalam perilaku berbelanja konsumen. (Kotler dan Armstrong, 2016:289), Bob Sabran mengutip pendapat Kotler dan Armstrong (2012:52), bahwa terdapat empat ukuran yang mencirikan harga yaitu keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kesesuaian harga dengan manfaat, dan harga sesuai dengan kemampuan atau daya saing harga. (Kotler dan Armstrong, 2012:52),

Menurut Kotler dalam penjelasannya kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap kenyataan yang diperoleh. Kepuasan atau rasa senang yang tinggi menciptakan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan yang bersangkutan. Kotler (2009:138). Menurut Tjiptono dan Diana bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk atau jasa yang di persepsikan dan ekspektasinya. (Tjiptono dan Diana, 2015:23)

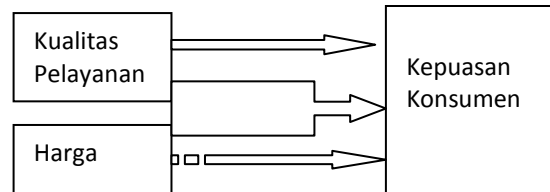
Menurut Kotler & Keller, hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut (1). Setia terhadap produk/jasa yang bersangkutan; (2). Kesiediaan membeli produk lain yang ditawarkan oleh produsen yang sama; (3). Rekomendasi kepada yang lain; (4). Bersedia membayar lebih; (5). Memberi masukan. (Kotler & Keller, 2012:140),

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan analisa deskriptif, dengan penjelasan data yang ada sehingga memberikan gambaran yang dibantu dengan bantuan program aplikasi SPSS 24.0 Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bersifat deskriptif dan verifikatif dengan ukuran populasi 100 responden dengan teknik sampling. Pengolahan data menggunakan analisis regresi linear berganda dan koefisien determinasi pada taraf signifikan 5%. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan kuesioner. Semua responden merupakan masyarakat kota Depok pengguna jasa angkutan PT KAI Commuter Jabodetabek yang melakukan keberangkatan maupun pemberhentian di stasiun Depok, stasiun Depok Baru, stasiun Pondok Cina dan stasiun Universitas Indonesia. Uji statistik yang dilakukan meliputi : Uji Validitas, Uji Reabilitas, Analisis Linier, Uji Koefisien Korelasi, Uji Koefisien Determinasi, Hipotesis Uji t dan Uji F. Dalam hipotesis yang diuji tersebut yaitu:

H0a : Tidak ada pengaruh parsial kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan *commuter* Jabodetabek

- H1a : Ada pengaruh parsial kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan commuter Jabodetabek
H0b : Tidak ada pengaruh parsial harga tiket terhadap kepuasan pelanggan commuter Jabodetabek
H1b : Ada pengaruh parsial harga tiket terhadap kepuasan pelanggan commuter jabodetabek
H0c : Tidak ada pengaruh simultan kualitas layanan dan harga tiket terhadap kepuasan pelanggan commuter Jabodetabek
H1c : Ada pengaruh simultan kualitas layanan dan harga tiket terhadap kepuasan pelanggan commuter Jabodetabek



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Karakteristik responden penelitian ini sebagai berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Klasifikasi Responden		Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Pria	45	45
	Wanita	55	55
	Jumlah	100	100
Usia (Tahun)	15 – 25	45	45
	26 – 35	29	29
	36 – 70	26	26
	Jumlah	100	100
Pendidikan terakhir saat ini	SMA	13	13
	Diploma	43	43
	S1	44	44
	Jumlah	100	100
Pekerjaan saat ini	Pelajar/Mahasiswa	53	53
	PNS	9	9
	Peg.	13	13
	Pedagang & Ibu	25	25
	Jumlah	100	100
Pengeluaran per bulan untuk transportasi	≤ 250.000,00	15	15
	≥250.000,00–	60	60
	>500.000,00–	25	25
	Jumlah	100	100
Lama menggunakan jasa KRL	< 6 bulan	7	7
	≥ 6 – 12 bulan	31	31
	≥1 – 10 tahun	41	41
	>10– 20 tahun	21	21
	Jumlah	100	100%

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Hasil Uji validitas variabel kualitas layanan (X1) menggunakan SPSS.22 sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1)

Nom er	R hitun g	R tabe l	Ket	No Pernya taan	R hitun g	R tabel	Ket	No mer Pern yata an	R hitung	R tabel	Ket
1	0.778	0.444	Valid	14	0.778	0.444	Valid	27	0.491	0.444	Valid
2	0.721	0.444	Valid	15	0.721	0.444	Valid	28	0.520	0.444	Valid
3	0.903	0.444	Valid	16	0.903	0.444	Valid	29	0.494	0.444	Valid
4	0.785	0.444	Valid	17	0.785	0.444	Valid	30	0.785	0.444	Valid
5	0.778	0.444	Valid	18	0.721	0.444	Valid	31	0.778	0.444	Valid
6	0.721	0.444	Valid	19	0.903	0.444	Valid	32	0.721	0.444	Valid
7	0.903	0.444	Valid	20	0.785	0.444	Valid	33	0.903	0.444	Valid
8	0.785	0.444	Valid	21	0.778	0.444	Valid	34	0.785	0.444	Valid
9	0.883	0.444	Valid	22	0.721	0.444	Valid	35	0.721	0.444	Valid
10	0.491	0.444	Valid	23	0.903	0.444	Valid	36	0.903	0.444	Valid
11	0.520	0.444	Valid	24	0.785	0.444	Valid	37	0.785	0.444	Valid
12	0.494	0.444	Valid	25	0.883	0.444	Valid	38	0.778	0.444	Valid
13	0.785	0.444	Valid	26	0.491	0.444	Valid	39	0.721	0.444	Valid

Dari tabel 2 diatas dapat disimpulkan bahwa uji instrumen kualitas pelayanan dinyatakan valid karena memiliki R hitung > R tabel.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Harga Tiket (X2)

Nomer Pernyataa n	R hitung	R tabel	Keteranga n	Nomer Pernyataa n	R hitung	R tabel	Keteranga n
40	0.736	0.444	Valid	45	0.736	0.444	Valid
41	0.821	0.444	Valid	46	0.452	0.444	Valid
42	0.821	0.444	Valid	47	0.722	0.444	Valid
43	0.804	0.444	Valid	48	0.821	0.444	Valid
44	0.804	0.444	Valid	49	0.804	0.444	Valid

Sumber: olah data primer (2019)

Dari tabel 3 diatas dapat disimpulkan bahwa uji instrumen harga tiket dinyatakan valid karena memiliki R hitung > R tabel.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Nomer Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan	Nomer Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
50	0.788	0.444	Valid	54	0.788	0.444	Valid
51	0.785	0.444	Valid	55	0.785	0.444	Valid
52	0.785	0.444	Valid	56	0.785	0.444	Valid
53	0.782	0.444	Valid	57	0.657	0.444	Valid

Dari tabel 4 diatas dapat disimpulkan bahwa uji instrumen kepuasan konsumen dinyatakan valid karena memiliki R hitung > R tabel.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ketepatan alat ukur penelitian (kuesioner) dalam mengukur gejala yang sama dan waktu yang berbeda. Hasil Uji Reliabilitas variabel kualitas layanan (X1), variabel harga (X2) dan variabel kepuasan pelanggan (Y) dengan SPSS.22 sebagai berikut;

Tabel 5. Ringkasan Hasil Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Batasan minimum	Reliabilitas
Kualitas Layanan	0.981	0.6	Reliabel
Harga	0.912	0.6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0.899	0.6	Reliabel

Dari tabel 8 diatas diperoleh nilai Alpha Cronbach kualitas layanan sebesar 0.981, nilai Alpha Cronbach sebesar 0.912 dan nilai Alpha Cronbach kepuasan pelanggan sebesar 0.899, dimana nilai tersebut > 0.6 sehingga dapat disimpulkan pernyataan dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov dengan SPSS 22 sebagai berikut.

Tabel 6. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,29753636
Most Extreme Differences	Absolute	,066
	Positive	,066
	Negative	-,051
Test Statistic		,066
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Dari tabel 6 diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.200 dimana nilai tersebut $> 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa persyaratan normalitas regresi pada penelitian ini terpenuhi.

Uji Homogenitas

Uji Homogenitas penelitian ini dimaksudkan untuk menunjukkan dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari populasi yang sama. Hasil olah data SPSS.24 sbb.

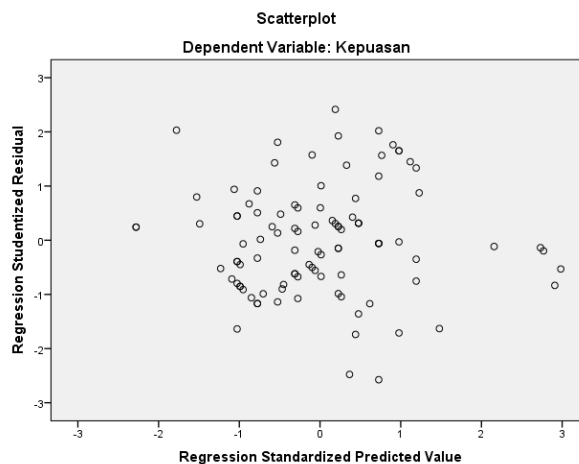
Tabel 7. Hasil Uji Homogenitas.

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kualitas Layanan	1,157	14	83	,324
Harga Tiket	1,034	14	83	,429

Tabel 7 menunjukkan nilai sig. kualitas layanan 0,324 dan nilai sign harga tiket 0,29 dimana kedua nilai tersebut $> 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa uji homogenitas terpenuhi.

Uji Heteroskedastisitas.

Uji heteroskedestisitas pada penelitian ini bertujuan untuk menilai apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variansi residual atau tidak. Hasil olah data uji heteroskedestisitas dengan SPSS.22 sebagai berikut.

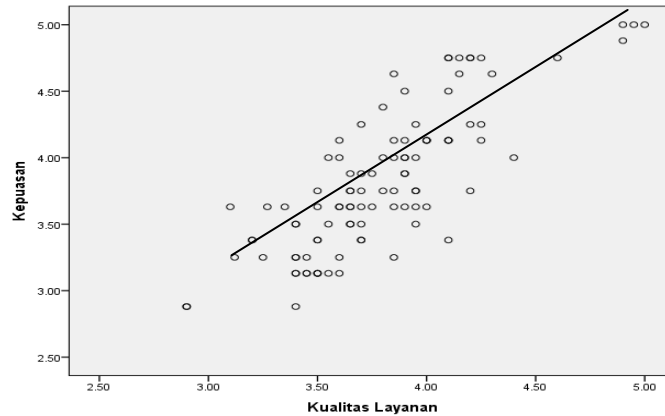


Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedestisitas.

Gambar 2 diatas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar tidak membentuk pola tyertentu sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terjadi heteroskedestisitas.

Uji Linieritas.

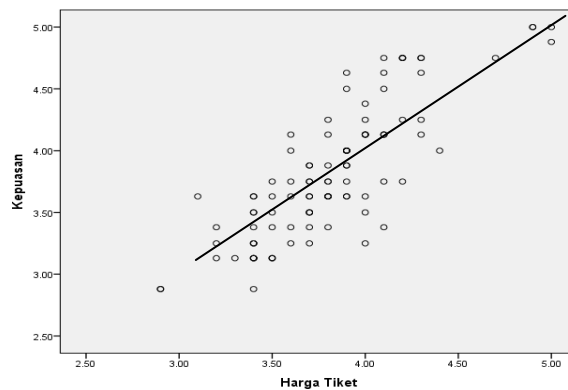
Uji linieritas bertujuan untuk menilai apakah variabel dependen dan variabel independen memiliki hubungan linier. Hasil olah data uji linieritas pada penelitian ini menggunakan grafik scartter-plot dengan SPSS.22 untuk kualitas layanan (X1) dan kepuasan pelanggan (Y) adalah sebagai berikut.



Gambar 3. Grafik Scatter-plot Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan

Gambar 3 diatas menunjukkan bahwa titik-titik plot data membentuk pola garis lurus sehingga dapat disimpulkan bahwa antara kualitas layanan (X1) dengan kepuasan pelanggan (Y) memiliki hubungan regresi linier.

Hasil olah data uji linieritas pada penelitian ini menggunakan grafik scatter-plot dengan SPSS.22 untuk harga (X2) dan kepuasan pelanggan (Y) adalah sebagai berikut.



Gambar 3. Grafik Scatter-plot Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan

Gambar 3 diatas menunjukkan bahwa titik-titik plot data membentuk pola garis lurus sehingga dapat disimpulkan bahwa antara harga (X2) dengan kepuasan pelanggan (Y) memiliki hubungan regresi linier.

IV. PEMBAHASAN

Hasil olah data dengan SPSS 22 untuk variabel kualitas layanan (X1) dan Harga (X2) dengan kepuasan pelanggan (Y) sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,424	,291		-1,458	,148
	Kualitas Layanan	,329	,251	,246	1,311	,193
	Harga Tiket	,786	,248	,594	3,169	,002

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel 8. di atas diperoleh kualitas layanan memiliki nilai sig. 0,193 dimana nilai tersebut > probabilitas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan. Nilai t hitung kualitas layanan sebesar 1,311 dimana nilai tersebut < 1.66071 yang merupakan t tabel untuk (0,025;97), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan. Dengan demikian H0a diterima dan H1a ditolak.

Nilai sig, harga sebesar 0,002 dimana nilai tersebut < probabilitas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara harga dengan kepuasan pelanggan. Nilai t hitung harga sebesar 3,169 dimana nilai tersebut > 1.66071 yang merupakan t tabel untuk (0,025;97), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara harga dengan kepuasan pelanggan. Dengan demikian H0b ditolak dan H1b diterima..

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 9. Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19,605	2	9,803	108,493	,000 ^b
	Residual	8,764	97	,090		
	Total	28,370	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Harga Tiket, Kualitas Layanan

Dari tabel 9 diatas diperoleh nilai sig,0,00 dimana nilai tersebut < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan harga tiket berpengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai F sebesar 108,493, dimana nilai tersebut lebih besar dari F tabel yaitu 3,09 untuk (2;98) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan harga tiket berpengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian H0c ditolak dan H1c diterima.

Persamaan Regresi

Dari tabel 8 diatas diperoleh nilai konstanta -0,424 nilai beta kualitas layanan 0,329 dan nilai beta harga tiket sebesar 0,786 sehingga dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = -0,424 + 0,329 X_1 + 0,786X_2 + e$$

Nilai positif variabel kualitas layanan (X1) sebesar 0,329 dapat diartikan bahwa hubungan antara kualitas layanan (X1) dan kepuasan pelanggan (Y) adalah hubungan searah. Apabila variabel harga tetap, setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas layanan (X1) akan menyebabkan kenaikan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,329.

Nilai positif variabel harga (X2) sebesar 0,786 dapat diartikan bahwa antara harga (X2) dan kepuasan pelanggan (Y) memiliki hubungan searah searah. Apabila variabel kualitas layanan tetap,

setiap kenaikan satu satuan variable harga (X2) akan menyebabkan kenaikan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,786.

Koefisien determinasi pada penelitian ini digunakan untuk menilai seberapa besar kemampuan variabel kualitas layanan (X1) dan harga (X2) dalam menjelaskan varians dari variabel kepuasan pelanggan (Y). Olah data dengan SPSS.24 menghasilkan tabel berikut.

Tabel 10. Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,831 ^a	,691	,685	,30059

a. Predictors: (Constant), Harga Tiket, Kualitas Layanan

Dari tabel 10 diperoleh nilai R Square sebesar 0,691, berarti kemampuan variabel kualitas layanan dan harga dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya adalah sebesar 69,1% sedangkan 30,9% varians yang dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor kualitas layanan memiliki nilai sig. 0,193 > 0,05. Nilai t hitung kualitas layanan sebesar 1,311 < t tabel (1.66071), maka H0a diterima dan H1a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan. Nilai sig, harga sebesar 0,002 < 0,05. Nilai t hitung harga sebesar 3,169 > t tabel (1.66071) maka H0b ditolak dan H1b diterima. Artinya terdapat pengaruh secara parsial antara harga dengan kepuasan pelanggan. Uji F menghasilkan nilai sig.0,000 < 0,05 dan nilai F sebesar 108,493 > dari F tabel (3,09) maka H0c ditolak dan H1c diterima. Kualitas layanan dan harga tiket berpengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan. R Square yang dihasilkan sebesar 0,691. Varian variabel kualitas layanan dan harga mampu menjelaskan varian kepuasan pelanggan sebesar 69,1% sedangkan 30,9% dijelaskan oleh faktor lain.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka disarankan agar harga tiket tetap dipertahankan karena berpengaruh sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun hasil penelitian ini menghasilkan pernyataan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan commuter jabodetabek pihak manajemen tidak boleh mengabaikan kualitas karena hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan dan harga berpengaruh kuat secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Juliansyah, Noor. 2012. *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Kheng, L.L., Mahamad, O., Ramayah, T., and Mosahab, R. 2010. *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia, International Journal of Marketing Studies*, Vol. 2, No. 2, pp. 57- 66.
- Kotler, Philip; et al. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1*, Jakarta: Erlangga. Kotler, Philip; et al. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Alih Bahasa oleh Bob Sabran). Jilid 1. Edisi kedua belas*. Jakarta: Erlangga.
- Riduwan. 2009. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.

- Riswandhi Ismail. 2012 dari PT. BPRS Syarikat Madani Batam dalam Jurnal *Organisasi dan Manajemen yang menyimpulkan bahwa pengaruh Langsung Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah*
- Sambas Ali, Muhidin; et al. 2011. *Dasar-dasar Metode Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Santoso, Singgih. 2017. *Menguasai Statistik dengan SPSS 24.0*. Penerbit: Elex Media Komputido. Jakarta
- Sugiyono, Dr. 2010. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Yuda Ramadani. 2010 dalam jurnalnya yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Agen Galunggung Kota Malang)*.