

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU SIMPATI (Studi Empiris Pada Mahasiswa ITB Widya Gama Lumajang)

Ahmad Faisol¹, Dr. Ainun Jariah, S.E., M.M.², Zainul Hidayat, S.E., M.M.³

Program Studi Manajmen, Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang, Indonesia¹²³

Email: ahmadfaisol284@gmail.com¹, anjar040820@gmail.com², zd4y4t@gmail.com³

INFO ARTIKEL

Volume 4
Nomor 3
Bulan Maret
Tahun 2022
Halaman 203-210

ABSTRAK

Komunikasi adalah suatu proses interaksi yang dilakukan antar manusia seperti beberapa orang, organisasi, dosen kepada mahasiswa, pimpinan dan bawahan dan sebagainya. Loyalitas pelanggan sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Salah satu permasalahan yang ada yaitu minat mahasiswa untuk menggunakan kartu simPATI masih kurang. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan kartu simPATI di ITB Widya Gama Lumajang. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh dengan jumlah sampel 60 mahasiswa, menggunakan metode kuantitatif dan analisis liner berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan kualitas produk dan harga tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitasn Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Communication is a process of interaction that is carried out between humans such as several people, organizations, lecturers to students, leaders and subordinates and so on. Customer loyalty as a customer's commitment to a brand, store, supplier based on a very positive attitude and is reflected in consistent repeat purchases. One of the existing problems is that students' interest in using simPATI cards is still lacking. This study aims to examine and analyze the effect of product quality, price and service on simPATI card customer loyalty at ITB Widya Gama Lumajang. This research uses side saturation technique with a sample size of 60 students, using quantitative methods and multiple linear analysis. The results showed that only service quality had a significant effect on customer loyalty, while product quality and price had no significant effect on loyalty.

Keywords: Product quality, price, quality of service and customer loyalty

PENDAHULUAN

Hasil survey yang dilakukan oleh top brand *simcard award* tahun 2018 Fase 1 menunjukkan bahwa merek simPATI menduduki peringkat tertinggi. SimPATI memperoleh peringkat teratas mencerminkan adanya kepercayaan para pengguna ponsel terhadap produk dan layanan simPATI, sehingga dapat dikatakan bahwa merek simPATI merupakan merek *simcard* Prabayar yang saat ini paling banyak diminati oleh masyarakat Indonesia. SimPATI merupakan salah satu produk dari Telkomsel. Merek simPATI yang sudah melekat di dalam benak masyarakat hal itu menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen sehingga mereka lebih memilih menggunakan simPATI. Meskipun harga paket internet simPATI 4G LTE masih relatif mahal, bisa dikatakan jumlah penggunaanya terus mengalami kenaikan. Harus diakui bahwa Telkomsel memiliki paket simPATI terbaik dengan jaringan 4G LTE terkuat yang dapat dinikmati para pengguna disebagian besar pulau Jawa, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, dan Bali (www.pikiran-rakyat.com). Kelebihan yang dimiliki oleh kartu simPATI mampu menciptakan loyalitas bagi pelanggan. Loyalitas pelanggan dipengaruhi kualitas produk, harga dan pelayanan. Kualitas produk adalah seperangkat atribut yang berwujud maupun tidak berwujud termasuk didalamnya warna, harga, nama baik produk, nama baik toko yang menjual (pengecer) dan pelayanan pabrik serta pelayanan pengecer yang diterima oleh pembeli guna memuaskan kebutuhan dan keinginan (Frindy dan Tiurniari, 2020). Harga merupakan suatu persepsi nilai suatu barang yang harus dibayar oleh konsumen dan menjadi pertimbangan untuk konsumen apakah nilai tersebut sesuai dengan perkiraan dan dapat memenuhi harapannya. Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat di berikan suatu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilihan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik (Radito 2014). Tujuan dalam penelitian ini adalah (1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan kartu simPATI. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan kartu simPATI. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan kartu simPATI. Beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini sebagai berikut, Kotler dan Armstrong (2013), H.Helmy Etal, (2020), Rahmad irvan etal, (2020), (Pongoh 2013). Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya yaitu tempat penelitian. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disusun hipotesis pertama dan kedua kualitas produk dan harga berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan, akan tetapi dalam penelitian ini kualitas produk dan harga tidak terdapat pengaruh yang positif secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan tujuan penelitian Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan kartu simPATI, untuk menguji dan menganalisis pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan kartu simPATI dan Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan kartu simPATI.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, (Siyoto & Sodik, 2015) berdasarkan pada filsafat *postivisme*. Populasi berjumlah 60 orang mahasiswa yang menggunakan kartu simPATI. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode sampling jenuh. Kriteria penentuan sampling adalah pengguna kartu simPATI di kalangan mahasiswa Manajemen kelas A semester akhir ITB Widya Gama Lumajang. Langkah-langkah analisis data yang digunakan peneliti yaitu sebagai berikut:

- Menyebarkan kuesioner untuk menjangkau pendapat responden mengenai pendapatan masing-masing indikator pada setiap variabel
 - Merekap jawaban kuesioner dari responden
 - Mengolah data menggunakan aplikasi SPSS versi.16 untuk menentukan frekuensi masing-masing indikator pada setiap variabel
 - Pengujian instrumen (validitas, reliabilitas), (normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas), regresi linier berganda, uji t, dan determinasi R^2
- Penelitian ini dilakukan di kampus ITB Widya Gama Lumajang.

RESULTS AND DISCUSSION

a. Hasil Penelitian

- Hasil Rekapitulasi Pengujian Validitas

Tabel 1.1 Rekapitulasi hasil rekap uji Validitas

No.	Kuesioner	r _{Hitung}	r _{Minimal}	Signifikansi	Ket
1.	<u>Kualitas Produk (X₁)</u>				
	▪ Pertanyaan 1	0,790	0,3	0,000	Valid
	▪ Pertanyaan 2	0,595	0,3	0,000	Valid
	▪ Pertanyaan 3	0,621	0,3	0,000	Valid
	▪ Pertanyaan 4	0,644	0,3	0,000	Valid
2.	<u>Harga (X₂)</u>				
	▪ Pertanyaan 1	0,868	0,3	0,000	Valid
	▪ Pertanyaan 2	0,891	0,3	0,000	Valid
	▪ Pertanyaan 3	0,788	0,3	0,000	Valid
3.	<u>Kualitas Pelayanan (X₃)</u>				
	▪ Pertanyaan 1	0,585	0,3	0,000	Valid
	▪ Pertanyaan 2	0,798	0,3	0,000	Valid
	▪ Pertanyaan 3	0,771	0,3	0,000	Valid
	▪ Pertanyaan 4	0,561	0,3	0,000	Valid
4.	<u>Loyalitas Pelanggan(Y)</u>				
	▪ Pertanyaan 1	0,671	0,3	0,000	Valid
	▪ Pertanyaan 2	0,878	0,3	0,000	Valid
	▪ Pertanyaan 3	0,898	0,3	0,000	Valid
	▪ Pertanyaan 4	0,644	0,3	0,000	Valid

Sumber : Hasil olah data spss16

b) Hasil Rekapitulasi Pengujian Reliabilitas

Tabel 1.2 Rekapitulasi hasil uji Relibilitas

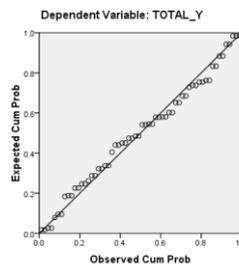
Variabel	Koefisien Alpha Cronbach's	Skor Relibilitas	Tingkat Relibilitas
Kualitas produk (X ₁)	0,747	0,601-0,80	Reliabel
Harga (X ₂)	0,845	0,801,1,00	Sangat Reliabel
Kualitas Pelayanan (X ₃)	0,746	0,601-0,80	Reliabel
Loyalitas Pelanggan (Y)	0,809	0,801,1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Hasil olah data spss16

c) Hasil uji Normalitas

Gambar 1.1 hasil rekapitulasi uji normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



d) Hasil uji Multikolieritas

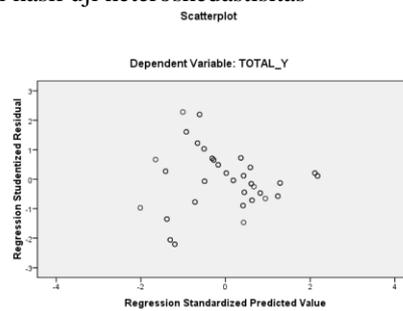
Tabel 1.3 hasil rekapitulasi Pengujian Multikolineritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	0,959	1,043	Bebas Multikolinieritas
Harga (X2)	0,839	1,192	Bebas Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan (X3)	0,812	1,232	Bebas Multikolinieritas

Sumber : Hasil olah data spss16

e) Hasil uji Heteroskedastisitas

Gambar 1.2 rekapitulasi hasil uji heteroskedastisitas



Sumber : Hasil olah data spss16

f) Hasil uji linier berganda

Tabel 1.4 hasil rekapitulasi uji linier berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	-4,388	2,175	
Kualitas Produk	0,173	0,113	0,115
Harga	-0,147	0,096	-0,124
Kualitas Pelayanan	1,168	0,114	0,842

Sumber : Hasil olah data spss16

Diperoleh dari perhitungan regresi linier berganda, yang dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$LP = -4,388 + 0,173 KP + (-0,147 H) + 1,168 KL + 2,175$$

Model regresi linier berganda yang diperoleh nilai *constant* sebesar -4,388 menunjukkan bahwa nilai variabel Loyalitas pelanggan (Y) sama dengan -4,388 jika nilai dari (X) sama dengan 0. Maka variabel (X) akan mengalami kenaikan sebesar -4,388 dan jika turun akan mengalami keturunan sebesar -4,388 dengan asumsi variabel indepenen lainnya adalah *constant* atau tetap.

g) Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 1.5 hasil rekapitulasi pengujian hipotesis

Model	t	Sig	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	1,524	0,133	Tidak sig
Harga (X2)	-1,527	0,132	Tidak sig
Kualitas Pelayanan (X3)	10,222	0,000	sig

Sumber : Hasil olah data spss16

b. Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis yang menyatakan kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, akan tetapi dalam penelitian ini kualitas produk tidak terdapat pengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu simPATI ITB Widya Gama Lumajang. Sinyal kartu simPATI sangat bagus sehingga saya tertarik untuk membeli. Sebagian besar menyatakan setuju, artinya sinyal kartu simPATI itu dipercaya oleh mahasiswa ITB Widya Gama Lumajang bahwa sinyal kartu simPATI sangat baik. Hal ini sudah diketahui sejak lama bahwa sinyal kartu simPATI sangat baik akan tetapi hal ini tidak menjadi pertimbangan mahasiswa untuk memilih kartu simPATI kemungkinan yang menjadi alasan adalah harga yang lebih murah dan pelayan dari telkomsel yang baik. Sinyal kartu simPATI bisa dijangkau meskipun di daerah pengunungan. Sebagian besar menyatakan setuju yang artinya kartu simPATI menjadi pilihan sebagian besar mahasiswa yang tinggal di pengunungan sudah sangat dipercaya oleh mahasiswa bahwa sinyal kartu simPATI sangat baik. Hal ini sudah sangat lama di percaya oleh mahasiswa akan tetapi hal ini bukan lagi menjadi pertimbangan mahasiswa untuk menggunakan kartu simPATI akan tetapi di karenakan desain kartu simPATI yang bagus dan logo yang menarik. Sinyal kartu simPATI memiliki combo sakti. Sebagian besar menyatakan setuju, artinya paket combo sakti kartu simPATI sudah menjadi keyakinan mahasiswa dan dipercaya sebagai paketan internet terbaik. Hal ini sudah lama menjadi pilihan mahasiswa akan tetapi hal ini tidak menjadi pertimbangan untuk memilih kartu simPATI kemungkinan yaitu promo untuk pelanggan kartu simPATI.

Hasil pengujian hipotesis yang menyatakan harga berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, akan tetapi dalam penelitian ini harga tidak terdapat pengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu simPATI ITB Widya Gama Lumajang. Saya memakai kartu simPATI karena harga yang sesuai dengan yang ditawarkan kartu simPATI. Sebagian besar menyatakan ragu-ragu, artinya harga sudah menjadi kepercayaan di kalangan mahasiswa. Hal ini sudah lama menjadi keyakinan mahasiswa untuk menggunakan kartu simPATI akan tetapi hal ini bukan menjadi pertimbangan mahasiswa untuk memilih kartu simPATI kemungkinan adalah paketan data internet, paketan nelson yang lebih murah dan kecepatan internet. Harga produk kartu simPATI lebih terjangkau. Sebagian besar menyatakan ragu-ragu yang artinya kartu simPATI harga yang lebih terjangkau sudah menjadi pilihan dan kepercayaan mahasiswa untuk selalu menggunakan kartu simPATI. Hal ini sudah lama menjadi kepercayaan mahasiswa akan tetapi hal ini bukan menjadi pertimbangan mahasiswa untuk memilih kartu simPATI kemungkinan yaitu pelayanan penjual konter yang baik dan kemasan produk dari kartu simPATI yang bagus.

Hasil pengujian hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu simPATI ITB Widya Gama Lumajang. Saya menggunakan kartu simPATI karena respon dari telkomsel yang cepat. Sebagian besar menyatakan setuju, artinya pelayanan dari telkomsel sangat cepat untuk pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh operator telkomsel. Hal ini menyebabkan pelanggan akan loyal terhadap kartu simPATI secara berkelanjutan dengan jangka waktu tertentu, kepuasan suatu pelanggan akan menimbulkan rasa ketergantungan terhadap kartu simPATI. Saya yakin untuk selalu menggunakan kartu simPATI. Dimana sebagian besar menyatakan setuju yang artinya keyakinan pelanggan terhadap kartu simPATI akan menimbulkan kepercayaan yang mendalam bagi setiap pelanggan. Keyakinan pelanggan akan membuat suatu perusahaan untuk selalu tetap mempertahankan apa yang mereka sudah peroleh dari konsumen atau pelanggan suatu perusahaan akan mati-matian untuk memberikan yang terbaik untuk setiap pelanggannya. Saya empati terhadap penggunaan kartu simPATI. Sebagian besar menyatakan setuju, artinya kesukaan pelanggan terhadap simPATI membuat pelanggan akan menetap dan loyal untuk selalu membelinya, pelanggan sudah sangat mempercayai dan suka terhadap merek yang mereka pakai. Kesukaan terhadap merek menimbulkan ketergantungan pelanggan terhadap kartu simPATI dalam waktu yang panjang.

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda baik menggunakan secara signifikan pada pembahasan sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a) Hasil pengujian pertama uji hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada kartu simPATI di ITB Widya Gama Lumajang. Dari hasil uji hipotesis Kualitas produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu simPATI ITB Widya Gama Lumajang.
- b) Hasil pengujian hipotesis kedua Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu simPATI di ITB Widya Gama Lumajang. Dengan hasil uji hipotesis harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu simPATI ITB Widya Gama Lumajang.
- c) Hasil pengujian hipotesis ketiga Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu simPATI di ITB Widya Gama Lumajang. Hasil uji hipotesis kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan kartu simPATI di ITB Widya Gama Luamjang.

b. Saran

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian sebagai berikut:

Memahami serta memperluas tentang manajemen pemasaran yang real pada pemasaran yang ada di pasar sebenarnya Untuk membantu memotivasi penelitian yang lain untuk mengadakan penelitian yang berhubungan dengan tema ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aswar, A. and E. Erviana (2020). "Hubungan Smartphone Dengan Kualitas Tidur Remaja Di Sma Negeri 2 Majene." *Journal of Islamic Nursing* **5**(2): 95-100.
- Bunyamin, S. (2021). *Manajemen Pemasaran*, CV Literasi Nusantara Abadi.
- Chaniago, H. (2020). "Analisis kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga pada loyalitas Konsumen nano store." *International Journal Administration, Business and Organization* **1**(2): 2020.
- Emor, R. Y. and A. S. Soegoto (2015). "Pengaruh potongan harga, citra merek, dan servicescape terhadap keputusan pembelian konsumen indomaret tanjung batu." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* **3**(2).
- Halin, H. (2018). "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Semen Baturaja di Palembang pada PT Semen Baturaja (Persero) Tbk." *Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis dan Manajemen* **3**(2): 79-94.
- Hamid, A. and M. K. Zubair (2019). "Implementasi Etika Islam Dalam Pemasaran Produk Bank Syariah." *BALANCA: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* **1**(1): 16-34.
- Hanifa, O., et al. (2019). "Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasipada Mahasiswa Universitas Negeri Padang." *Jurnal Ecogen* **1**(4): 794-803.
- Hendrayani, E., et al. (2021). *Manajemen Pemasaran (Dasar & Konsep)*, Media Sains Indonesia.
- Hidayat, R. (2020). "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt Dyantara Cipta Persada Di Bandung Tahun 2020." *eProceedings of Applied Science* **6**(3).
- Kereh, F., et al. (2018). "Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Motor Yamaha Mio Pada Pt. Hasjrat Abadi Outlet Yamaha Sam Ratulangi." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* **6**(2).

- Kurriwati, N. (2015). "Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen." *Eco-Entrepreneur* **1**(1): 48-55.
- Kusumasasti, I., et al. (2017). "Pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap loyalitas pelanggan coffee shop." *Ekonomi Bisnis* **22**(2): 123-129.
- Latief, R. (2019). Word of mouth communication: penjualan produk, *Media Sahabat Cendekia*.
- Lesmana, R. (2019). "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa." *Jurnal Pemasaran Kompetitif* **2**(2): 115-129.
- Mardikawati, W. and N. Farida (2013). "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada Pelanggan bus efisiensi (studi po efisiensi jurusan yogyakarta-cilacap)." *Jurnal Administrasi Bisnis* **2**(1): 64-75.
- Muhtar, F. R. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Studio Foto Dienz Photography), UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER.
- Muslimin, S., et al. (2020). "Konsep Penetapan Harga Dalam Perspektif Islam." *Al-Azhar Journal of Islamic Economics* **2**(1): 1-11.
- Nasution, M. F. R. (2014). "Pengaruh promosi dan harga terhadap minat beli perumahan obama PT. Nailah Adi Kurnia SEI Mencirim Medan." *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* **14**(2).
- Ndun, L. A. (2019). "Analisis pengaruh e-service quality dan perceived value terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan layanan internet Indihome." *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan* **3**(1).
- Nugroho, A. Y. and R. H. Magnadi (2018). "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Members Game Center Skyland Kota Semarang)." *Diponegoro Journal of Management* **7**(4): 71-77.
- Panget, B., et al. (2018). "Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian sepeda motor Honda Beat pada CV. LION di ternate." *JURNAL Administrasi Bisnis (JAB)* **6**(004): 62-69.
- Pongoh, M. E. (2013). "Kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan kartu as telkomsel di kota manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* **1**(4).
- Pradhana, A. and J. Sugiarto (2015). "Analisis pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai intervening (Studi Kasus pada Lunpia Mbak Lien Semarang)." *Diponegoro Journal of Management*: 50-59.
- Pratama, E. H., et al. (2019). "Pengaruh Kualitas Layanan Pada Warung Internet I-Cafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Kota Blitar." *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi* **1**(2): 179-188.
- Priangani, A. (2013). "Memperkuat manajemen pemasaran dalam konteks persaingan global." *Jurnal Kebangsaan* **2**(4).
- Putro, S. W. (2014). "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden." *Jurnal Strategi Pemasaran* **2**(1): 1-9.
- Radito, T. (2014). "Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas." *Jurnal Ilmu Manajemen* **11**(2): 1-25.

- Rokhmat Subagiyo, S. (2017). *Metode penelitian ekonomi islam: konsep dan penerapan*, Alim's Publishing.
- Sahir, S. H., et al. (2016). "Pengaruh gaya hidup, label halal dan harga terhadap keputusan pembelian kosmetik wardah pada mahasiswa program studi manajemen fakultas ekonomi universitas medan area medan." *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)* 3(1).
- Sampelan, A. G., et al. (2015). "Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kebijakan harga terhadap loyalitas konsumen pada Kawan Baru Mantos Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 3(3).
- Saputri, M. H., et al. (2021). "Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Telkomsel (Studi Kasus Mahasiswa di Lampung)." *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah* 3(1): 1-10.
- Saputro, H. D. (2013). "Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan pada Toko Bangunan Indah Kiat Gemilang di Kudus." *Skripsi*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro.