



PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN CABANG TENTE KABUPATEN BIMA

THE EFFECT OF EMPLOYEE PERFORMANCE ON THE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE AT PT. PEGADAIAN BRANCH OF TENTE, BIMA DISTRICT

Rahmat Hidayat¹, Rusli²

¹(Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima, Indonesia)

²(Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima, Indonesia)

¹ rahmat.zenggu98@gmail.com,² rusliakarim5@gmail.com

Abstrak

Diperlukan optimalisasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, karena pelayanan yang baik tidak terlepas dari kinerja karyawan yang baik pula. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tente Kabupaten Bima. Jenis penelitian ini asosiatif dengan menggunakan sumber data primer dari kuesioner skala likert yang telah dibagikan. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Tente Kabupaten Bima sebanyak 52 orang yang terdiri dari 23 karyawan tetap dan 31 karyawan kontrak, dengan teknik sampling jenuh dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, kuesioner dan studi pustaka. Teknik analisa data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear sederhana, koefisien korelasi, uji determinasi dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tente Kabupaten Bima dan pengaruhnya adalah signifikan.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan; Kualitas Pelayanan; Nasabah

Abstract

It is necessary to optimize the quality of service provided to customers, because good service cannot be separated from good employee performance. This study aims to determine the effect of employee performance on customer service quality at PT. Pawnshop Branch of Tente, Bima Regency. This type of research is associative using the primary data source from the Likert scale questionnaire that has been distributed. The population in this study were all employees at PT. Pegadaian Branch of Tente, Bima Regency as many as 52 people consisting of 23 permanent employees and 31 contract employees, with a side-saturated technique where all members of the population were sampled in this study. The data collection techniques used were observation, interviews, questionnaires and literature study. The data analysis techniques used are validity test, reliability test, simple linear regression, correlation coefficient, determination test and t test. The results showed that there was an influence between employee performance on the quality of customer service at PT. Pegadaian Branch of Tente, Bima Regency and its influence is significant.

Keywords: Employee Performance; Service Quality; Customer

Detail Artikel:

Diterima: 13 April 2021

Disetujui: 27 Juni 2021



PENDAHULUAN

Dewasa ini manajemen sumber daya manusia (MSDM) sangat penting bagi setiap organisasi, karena manusia masih berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, MSDM merupakan elemen terpenting karena manusia menjadi perencanaan, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Maka dari itu keberhasilan suatu organisasi tidak hanya tergantung oleh teknologi yang ada pada suatu organisasi melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia yang dimiliki.

Untuk mencapai kinerja terbaik tentu perlunya pengelolaan sumberdaya manusia yang terarah melalui berbagai kebijakan yang dapat menyesuaikan kepentingan bersama antara pegawai dan organisasi. Selain itu kinerja karyawan akan baik dengan adanya kesadaran dan kesungguhan pegawai sebagai individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja merupakan faktor yang sangat penting bagi suatu instansi pemerintah ataupun organisasi lainnya, Kinerja sebagai perwujudan perilaku kerja seseorang yang ditampilkan sebagai prestasi kerja sesuai dengan peranannya dalam organisasi dengan jangka waktu tertentu. Maka dari itu suatu organisasi perlu menghargai segala aspek dalam diri pegawai agar tercipta sumber daya manusia yang berkualitas dan berkinerja yang unggul.

Pada umumnya organisasi percaya bahwa untuk mencapai keunggulan bersaing harus mengusahakan tercapainya kinerja individual yang optimal, karena pada dasarnya kinerja individu dapat mempengaruhi kinerja tim kerja dan pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Salah satu faktor yang dapat mengukur sudah baik tidaknya kinerja karyawan yaitu bagaimana kualitas pelayanannya. Semua organisasi atau instansi dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Kualitas pelayanan merupakan kondisi dimana pelayanan memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan nasabah dengan sistem kinerja aktual dari penyedia pelayanan hal ini berlaku bagi setiap perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan bagi setiap konsumen atau nasabahnya tidak terkecuali untuk PT. Pegadaian.

Pegadaian adalah sebuah BUMN sektor keuangan Indonesia yang bergerak pada tiga lini bisnis perusahaan yaitu pembiayaan, emas dan aneka jasa. Layanan pembiayaan pegadaian meliputi: Kredit, cepat dan aman (KCA), Kredit angsuran fidusia (Kreasi) dan Kredit angsuran sistem gadai (Krasida). Sedangkan layanan emas meliputi: Mulia dan Tabungan emas.

PT. Pegadaian Cabang Tente adalah salah satu cabang pegadaian yang ada di Kabupaten Bima. Permasalahan yang tampak pada PT. Pegadaian Cabang Tente dari Observasi awal peneliti pada bulan Desember 2020 pada PT. Pegadaian Cabang Tente, terlihat bahwasanya kinerja Karyawan kurang optimal, ini terlihat dengan masih adanya karyawan yang datang tidak tepat waktu (terlambat datang bekerja) dan pulang lebih awal dari waktu yang telah ditentukan. Begitupun setelah peneliti mewawancarai nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tente, mereka menilai karyawan dirasa kurang cepat, tanggap dan handal ketika memberikan pelayanan kepada nasabah. Rendahnya kinerja pelayanan membangun citra yang kurang baik pada Pt. Pegadaian Cabang Tente, oleh karna itu diperlukan optimalisasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, karena pelayanan yang baik tidak terlepas dari kinerja karyawan yang baik pula. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tente Kabupaten Bima”.

Kinerja Karyawan

Dalam suatu organisasi, hal yang mendasar untuk membawa organisasi kearah yang lebih baik adalah sumber daya manusianya, atau para pegawai yang ada didalamnya, pegawai yang memiliki kualitas kerja yang baik tentu akan membawa dampak yang baik pula untuk organisasi. Hasibuan (2010) menyatakan “kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu”.

Menurut Mangkunegara (2016), Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Edison (2016), kinerja adalah hasil suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Indikator yang digunakan untuk mengukur Kinerja Karyawan menurut Setiawan (Bismawati, 2016), yaitu: Ketepatan penyelesaian tugas, Kesesuaian jam kerja, Tingkat kehadiran, Kerja sama antar karyawan, Kepuasan kerja

Kualitas Pelayanan

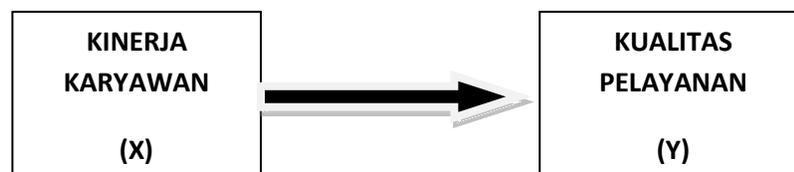
Lovelock (Tjiptono, 2014) menyebutkan kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Suwathi (Anwar, 2012) “kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan.

Menurut Tjiptono (2014), mengemukakan bahwa Kualitas Pelayanan dapat diukur dengan lima indikator, yaitu:

- 1) *Tangibels* (Bukti langsung), yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- 2) *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 3) *Responsiviness* (Daya tanggap), yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggapan terhadap keinginan konsumen.
- 4) *Assurance* (Jaminan), yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.
- 5) *Empathy* (Empati), yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Kerangka Penelitian

Untuk memberikan gambaran tentang penelitian ini maka penulis menyajikan dalam bentuk kerangka pikir, yaitu sebuah bagan yang berisi tentang arah hubungan antara variabel penelitian seperti berikut ini:



Gambar 1. Kerangka pikir



Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data, (Sugiyono, 2016)

Berdasarkan teori dan permasalahan diatas, dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H_0 ; $\beta = 0$, tidak terdapat pengaruh antara Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tente Kabupaten Bima

H_a ; $\beta \neq 0$ terdapat pengaruh antara Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tente Kabupaten Bima.

METODOLOGI

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini digunakan jenis penelitian Asosiatif yaitu suatu penelitian yang bersifat mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih dan mempunyai tingkat yang lebih bila dibandingkan dengan penelitian deskriptif dan komparatif (Sugiyono, 2016).

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan, Sugiyono (2014). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Tente Kabupaten Bima sebanyak 52 orang yang terdiri dari 23 karyawan tetap dan 31 karyawan kontrak.

Sampel

Sugiyono (2014), Mengungkapkan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini yaitu seluruh Karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Tente Kabupaten Bima sebanyak 52 orang Karyawan dengan teknik sampling yang digunakan yaitu teknik sampling jenuh, yaitu dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel dalam penelitian.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono 2018). Adapun instrumen yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah kuisisioner dengan Skala Likert.

Teknik Pengumpulan Data

Observasi

Sugiyono (2016), mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis, dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk mengemukakan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil (Sugiyono, 2016).

Kuesioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran angket yang berisi sejumlah pernyataan, dimana setiap jawaban dari pertanyaan tersebut memiliki bobot nilai yang berbeda.

Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data dengan mencari informasi lewat buku, majalah, koran, dan literatur lainnya yang bertujuan untuk membentuk sebuah landasan teori. (Arikunto, 2016).

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Uji Validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2016). Biasanya syarat minimum untuk dianggap valid dan memenuhi syarat adalah kalau $r = 0,300$ atau lebih. Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka dinyatakan tidak valid.



Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah item-item pernyataan dapat dipercaya keakuratannya atau tidak. Syarat untuk menyatakan bahwa butir instrument dinyatakan reliabel biasanya apabila nilai Cronbach's Alfa sama dengan atau lebih besar dari 0,6 (Cronbach's Alfa $\geq 0,6$) dan apabila nilainya berada dibawah 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel atau kurang dapat dipercaya. (Azwar, 2016).

Regresi Linear Sederhana

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linier Sederhana. yaitu dimana penulis ingin mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Pegadaian Cabang Tente Kabupaten Bima

Model persamaan regresi adalah sebagai berikut: $Y = a + bX$

Dimana :

Y = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Kinerja Karyawan

Koefisien Korelasi Sederhana

Koefisien korelasi bertujuan untuk mengukur hubungan antara variabel bebas terhadap variabel tidak bebas, (Sugiyono, 2011).

Uji Determinasi

Koefisien determinasi ini bertujuan untuk melihat besar kecilnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas, (Sugiyono, 2011).

Uji t

Uji t adalah pengujian signifikansi pengaruh secara parsial yaitu apakah pengaruh ditemukan untuk semua populasi (Sugiyono, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variable	Item	Nilai validity	Standar validitas	Ket
KINERJA KARYAWAN X1	1	0,772	0,300	Valid
	2	0,802	0,300	Valid
	3	0,760	0,300	Valid
	4	0,593	0,300	Valid
	5	0,788	0,300	Valid
	6	0,551	0,300	Valid
	7	0,621	0,300	Valid
	8	0,787	0,300	Valid
	9	0,668	0,300	Valid
	10	0,580	0,300	Valid
KUALITAS PELAYANAN X2	1	0,662	0,300	Valid
	2	0,785	0,300	Valid
	3	0,576	0,300	Valid
	4	0,633	0,300	Valid
	5	0,616	0,300	Valid
	6	0,704	0,300	Valid
	7	0,706	0,300	Valid
	8	0,702	0,300	Valid
	9	0,665	0,300	Valid
	10	0,691	0,300	Valid

Sumber Data: Data Primer Diolah, 2021

Tabel 2 di atas, hasil pengujian validitas terhadap variabel kinerja karyawan dan kualitas pelayanan dapat dikatakan semua item pernyataan yang diajukan dalam penelitian ini adalah valid karena berada diatas standar validitas yaitu $\geq 0,300$.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Jumlah item	Alpha	Standar	Ket
Kinerja Karyawan	6	.728	0,600	Reliabel
Kualitas Pelayanan	10	.765	0,600	Reliabel

Sumber :Data Primer Diolah, 2021

Hasil uji reliabilitas terhadap item pernyataan pada variabel kinerja karyawan dan kualitas pelayanan dengan nilai *cronbach's Alpha* yang didapat 0,911 sudah mencapai atau lebih dari standar yang ditetapkan yaitu 0,6 artinya semua item pernyataan dari kuisioner dinyatakan reliabel atau akurat untuk digunakan dalam perhitungan penelitian.

Regresi Linear Sederhana

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients ^a		
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	14,215	3,229	
KINERJA KARYAWAN	,697	,072	,809

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber :Data Primer Diolah SPSS v20, 2021

Hasil olah data dari SPSS yang terdapat pada tabel 4 diatas, maka persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 14,215 + 0,697X$$

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa :

Y = nilai yang diprediksikan yaitu variabel Kualitas Pelayanan

a = Konstanta atau bila harga $X = 0$ maka nilai variabel Kualitas pelayanan adalah sebesar 14,215

b = Koefisien regresi Kinerja Karyawan, bila dinaikkan sebesar 1 kriteria maka Kualitas Pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,697

X = Variabel Kinerja Karyawan

Koefisien Kolerasi dan Uji Determinasi

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Kolerasi dan Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,809 ^a	,654	,648	2,335
a. Predictors: (Constant), KINERJA KARYAWAN				

Sumber :Data Primer Diolah SPSS v20, 2021

Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai korelasi sederhana adalah sebesar 0,809. Hasil tersebut menjelaskan bahwa terdapat pengaruh antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan. Untuk dapat memberi interpretasi terhadap kuatnya pengaruh itu maka dapat digunakan pedoman seperti pada tabel berikut :

Tabel 5. Pembanding Tingkat Hubungan Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono 2016

Jadi kolerasi hubungan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,809 berada pada interval 0,80 – 1,000 dengan tingkat hubungan sangat kuat.

Uji Determinasi

Jadi terdapat pengaruh antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan yang besarnya pengaruh ini dapat dinyatakan secara kuantitatif dengan pengujian koefisien determinasi lalu diperoleh nilai Koefisien Determinasi (R square) sebesar 0,654 atau 65,4%, (R square), sedangkan sisanya 34,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya faktor kompensasi, lingkungan kerja, gaya kepemimpinan dan lain-lain

Uji t

Tabel 6. Hasil Uji t

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	4,402	,000
	KINERJA	9,731	,000
	KARYAWAN		

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber :Data Primer Diolah SPSS v20, 2021

Berdasarkan hasil output SPSS diatas maka diperoleh nilai uji t sebesar 9,731 dan nilai sig sebesar 0,000 selanjutnya akan dibandingkan dengan t tabel untuk $dk = n - 2 = 52 - 2 = 50$ dan taraf kesalahan 5% uji dua pihak maka diperoleh nilai t tabel sebesar 2,008.

Ketentuan:

- Bila t hitung lebih kecil dari t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak begitu pula sebaliknya bila t hitung lebih besar dari t tabel maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
- Lalu bila $Sig < 0,05$ maka dinyatakan signifikan dan bila $Sig > 0,05$ maka dinyatakan tidak signifikan.

Hipotesis statistik:

H_0 ; $\beta = 0$, tidak terdapat pengaruh antara Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tente Kabupaten Bima

H_a ; $\beta \neq 0$ terdapat pengaruh antara Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tente Kabupaten Bima.

Ternyata dari hasil SPSS ditemukan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($9,731 > 2,008$) maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan kata lain Hipotesis alternatif yang berbunyi terdapat pengaruh antara Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tente Kabupaten Bima dapat diterima. Kemudian nilai Sig dari output SPSS sebesar 0,000 ternyata lebih kecil dari 0,05 (Sig 0,000 < 0,05) maka dinyatakan pengaruhnya adalah signifikan.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari hasil analisa yang telah dilakukan, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Semua item pernyataan pada instrumen penelitian valid dan reliabel.
2. Kolerasi hubungan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan berada pada tingkat pengaruh sangat kuat
3. Pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,654 atau 65,4%, sedangkan sisanya 34,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
4. Nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($9,731 > 2,008$) membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tente Kabupaten Bima dan pengaruhnya adalah signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adi, Rifqi Purwo. 2013. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kewajaran Harga terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening". *Management Analysis Journal* 2 (1).
- [2] Apriliani, R. Aj. EP. (2019). Pengaruh *Brand Trust*, *Brand Equity* Dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Teh Botol Sosro Di Wonosobo). *Jurnal PPKM*, Vol. 6, No. 2, 112 – 121
- [3] Ardy, Dian Ayu Puspita. 2013. Pengaruh Gaya Hidup, Fitur, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Blackberry. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 1(1): pp: 223- 233.
- [4] Azwar,& Saifuddin. (2014). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- [5] Bambang, A & Meyzi H. (2017). Pengaruh *Brand Equity* Dan *Brand Trust* Terhadap Loyalitas Konsumen Mobil Merek Toyota Kijang Innova (Survey Konsumen Pada Dealer PT. Agung Automall Cabang Sutomo Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa*, 1 – 11.
- [6] Darmianti, M & Bulan P. (2019). Pengaruh Gaya Hidup Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Pada Konsumen Klinik Kecantikan Larissa Aesthetic Center Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, vol. 8, no. 4, pp: 287-299
- [7] Febianto, A, Djumali & Ratna A. (2020). Gaya Hidup , Pengetahuan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Ramah Lingkungan (Studi pada SUPER INDO). *Jurnal Widya Ganecwara* Vol. 29 No. 3 Universitas Islam Batik Surakarta.
- [8] Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21. Edisi 7. Semarang : Universitas Diponegoro.
- [9] Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [10] Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty. Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- [11] Hawkins, I. Del, Mothersbaugh, I., David, dan Best, J.R. 2010. *Consumer Behavior and Building Marketing Strategy, The Mc. Graw Hill Companies. Inc.*, New York. United State of America.
- [12] Pontoh, Marcella Engelin., jeova, Silcy Moniharapon., Roring, Ferdy. 2017. Pengaruh Display Produk Dan Store Atmosphere Terhadap Impulse Buying Pada Konsumen Matahari Department Store Mega Mall Manado. *Jurnal EMBA* Vol.5 No.2 Juni 2017, Hal. 1823–1833.
- [13] Nataniel, Sofian. Zainul A., dan Dahlan F. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Ritel PT.Pos Indonesia, Kantor Pos Besar Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 29 No. 1.
- [14] Sari, Della Ruslimah., Faisal, Ikhwan. 2018. Pengaruh Price Discount, Bonus Pack, Dan In-Store Display Terhadap Keputusan Impulse Buying Pada Giant Ekstra Banjar. *Jurnal Sains Manajemen dan Kewirausahaan* Vol. 2. No.1. Maret 2018, Hal. 51- 60.
- [15] Setyaleksana, Bony Yosua. Suharyono., dan Edy Yulianto. 2017. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Grapari Telkomsel Di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 45 No. 1.
- [16] Tresiya, Dhita. Djunaidi., dan Heri S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri. *JIMEK*. Volume 1 Nomor 2 E-ISSN : 2621-2374.
- [17] Wilujeng, Sri. 2017. Pengaruh Price Discount Dan Bonus Pack Terhadap Impulse Buying Konsumen Indomaret Di Kecamatan Sukun Kota Malang.
- [18] Yuniati S. 2016. Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Perilaku Impulsive Buying. Skripsi. Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Malang.
- [19] Yulisetiari, Diah. Ketut Indraningrat., dan Hafifatul H. 2018. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Penumpang Kereta Api Sri Tanjung Jember Yogyakarta PT. Kai Daop IX Jember.



- [20] Zaini, Hisyam. Yusron R., dan Nurul Q. 2017. Dampak Relationship Marketing, Kepercayaan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*. Vol. 7 No. 1 Hal. 77-95