

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko HP IVAN CELL Kediri)

Andung Kahuripan
Universitas Islam Kediri

Korespondensi Penulis: Kahuripanandung@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty (Case Study at HP IVAN CELL Store Kediri). The variables of this research are Service Quality (X1), Customer Satisfaction (X2) and Customer Loyalty (Y). This study uses quantitative methods using data collection techniques in the form of interviews, observations, literature studies and questionnaires. While the analysis used is, multiple linear regression test. Sampling in this study used purposive sampling with consideration of all consumers of HP IVAN CELL Kediri Store, totaling 86 people. The results of this study using the SPSS 22.0 program using a significant level of 5% or 0.05 with the results (1) partially service quality has a significant effect on customer loyalty with a significant value of $0.000 < 0.05$, which means H_{a1} is accepted and. (2) partially customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty with a significant value of $0.000 < 0.05$, which means H_{a2} is accepted. (3) Simultaneously Service Quality and Customer Satisfaction have a significant effect on Customer Loyalty, a significant value of $0.000 < 0.05$, which means H_{a3} is accepted.*

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko HP IVAN CELL Kediri). Adapun variabel penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X_1), Kepuasan Pelanggan (X_2) dan Loyalitas Pelanggan (Y). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, studi pustaka dan kuesioner. Sedangkan analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan pertimbangan seluruh konsumen Toko HP IVAN CELL Kediri yang berjumlah 86 orang. Hasil penelitian ini menggunakan program SPSS 22.0 dengan menggunakan taraf signifikan sebesar 5% atau 0,05 dengan hasil (1) secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti H_{a1} diterima. (2) secara parsial Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti H_{a2} diterima. (3) secara simultan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti H_{a3} diterima.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

PENDAHULUAN

Perkembangan alat komunikasi saat ini semakin lama semakin meluas, terutama pada *handphone* yang semakin canggih. Semakin meningkatnya dan keinginan masyarakat untuk menggunakan *handphone* demi memudahkan pekerjaan dan kegiatan yang ada, maka hal ini mendorong sebagian dari masyarakat untuk menyaring peluang bisnis yang ada dengan membuka usaha di bidang penjualan *handphone*, penjualan pulsa, *service handphone*, kartu perdana seluler, paket data dan juga berbagai aksesoris HP. Tentunya semakin banyak peluang yang dimiliki dalam usaha ini maka akan banyak pelaku usahanya. Dalam keadaan saat ini, para pelaku usaha harus lebih aktif dalam mendistribusikan dan memasarkan produknya agar

dapat terjual sesuai dengan apa yang diharapkan. Tentunya agar dapat mempertahankan pangsa pasarnya dan menjaga kelangsungan hidup usahanya.

Di kota Kediri usaha toko HP maupun conter saat ini sangat banyak karena banyaknya permintaan konsumen akan HP dan aksesorisnya mulai meningkat sehingga hal ini membuat setiap pelaku usaha harus terus berusaha agar usahanya tetap berkembang dan mampu bersaing dengan pesaingnya. Salah satu cara agar memenangkan persaingan usaha dibidang aksesoris dan penjualan telepon selular adalah dengan cara mempertahankan loyalitas pelanggan. Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan tentunya perlu adanya sebuah strategi yang perlu dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan cara memberikan sebuah pelayanan dan kepuasan terhadap pelanggan agar loyalitas pelanggan dapat terbentuk.

Dalam hal ini agar loyalitas pelanggan bisa terbentuk dan dipertahankan maka pihak perusahaan harus konsisten dalam memberikan pelayanan yang baik dan kepuasan kepada pelanggan. Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten (Tjiptono, 2014:393). Dengan memperhatikan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan pelanggan maka loyalitas pelanggan terhadap perusahaan tersebut dapat dipertahankan.

Toko HP IVAN CELL merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang eletronik yang menjual berbagai macam HP dan aksesorisnya yang berada di kota Kediri. Permasalahan yang dihadapi Toko HP IVAN CELL yaitu terkait loyalitas pelanggannya yang menurun yang disebabkan kualitas pelayanannya yang kurang maksimal karena ramainya toko membuat karyawan harus cepat dalam melayani konsumen sehingga dalam memenuhi harapan konsumen kurang maksimal dan tentunya hal ini berpengaruh juga pada kepuasan pelanggan atas pelayanan yang kurang maskimal sehingga sebagian konsumen merasa sedikit kecewa. Untuk itu berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan”.

TINJAUAN PUSTAKA

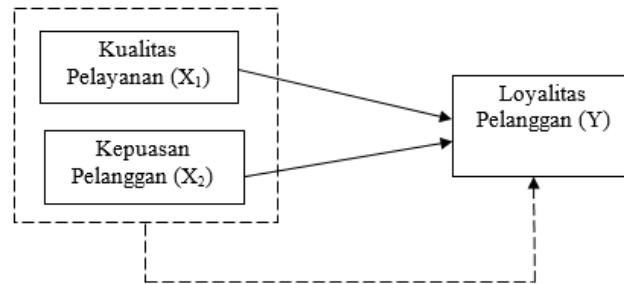
Menurut Tjiptono (2011:47), kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan..

Menurut Kotler dan Keller (2011:177), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kotler dan Keller (2011:153) mendefinisikan bahwa loyalitas konsumen sebagai komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali atau merepatronisasi produk atau layanan yang disukai di masa depan meskipun pengaruh situasional dan upaya pemasaran yang berpotensi menimbulkan beralih perilaku.

Kerangka Teoritik

Kerangka teoritik dibangun berlandaskan teori yang ada untuk menjelaskan hubungan antar korelasi atau variabel yang menjadi objek penelitian.



Gambar 1. Kerangka Teoritik

Keterangan Model/Gambar :

- > : Pengaruh secara parsial (sendiri).
 - - - - -> : Pengaruh secara simultan (bersama-sama).

Hipotesis

Hipotesis adalah suatu pendapat atau kesimpulan yang masih bersifat sementara, karena kebenarannya masih harus dibuktikan. Bertitik tolak pada masalah yang telah dikemukakan diatas maka hipotesisnya adalah :

1) **Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan**

Diawali peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Hilda Yunita Wono (2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen CV. Saga Selaras Pratama dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut maka dapat dijadikan sebagai acuan untuk hipotesis pertama yaitu :

Formula Hipotesis Pertama : Ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.

H_{01} : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

H_{a1} : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

2) Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan

Diawali peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Desan Henriawan (2015) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Cabang Muffin Wilayah Bandung Timur) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut maka dapat dijadikan sebagai acuan untuk hipotesis kedua yaitu :

Formula Hipotesis Kedua : Ada pengaruh antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.

H_{02} : Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

H_{a2} : Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

3) Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh simultan terhadap Loyalitas Pelanggan

Diawali peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Desan Henriawan (2015) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Cabang Muffin Wilayah Bandung Timur) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut maka dapat dijadikan sebagai acuan untuk hipotesis ketiga yaitu :

Formula Hipotesis Ketiga : Ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

H_{03} : Kualitas Pelayanan dan kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

H_{a3} : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen yang membeli HP di Toko HP IVAN CELL Kediri pada bulan Juli 2021 sebanyak 600 responden. Sampel dalam penelitian ini yaitu konsumen Toko HP IVAN CELL Kediri sebanyak 86 responden yang akan diteliti pada tanggal 1-31 Juli 2021. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, studi pustaka dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

HASIL

1) Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen yang terdiri dari variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (X_2) terhadap variabel dependen Loyalitas Pelanggan (Y), dan untuk melihat hasil pengujian hipotesis yang diajukan dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	B
(Constant)	0,177
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,286
Kepuasan Pelanggan (X_2)	0,504

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 1 maka dapat di tulis persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 0,177 + 0,286X_1 + 0,504X_2$$

Persamaan regresi diatas menunjukkan bahwa :

- a. Nilai konstanta sebesar 0,177 artinya bila Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (X_2) nilainya tetap atau tidak berpengaruh sama sekali, maka Loyalitas Pelanggan (Y) memiliki nilai sebesar 0,177.
- b. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0,286 bernilai positif, hal ini berarti jika variabel Kualitas Pelayanan (X_1) bertambah sebesar satu satuan maka variabel Loyalitas Pelanggan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,286 dengan asumsi variabel yang lain konstan.
- c. Koefisien regresi Kepuasan Pelanggan (X_2) sebesar 0,504 bernilai positif, hal ini berarti jika variabel Kepuasan Pelanggan (X_2) bertambah sebesar satu satuan maka variabel Loyalitas Pelanggan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,504 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

2) Hasil Uji Hipotesis

1. Uji t (Secara Parsial)

Dalam penelitian ini variabel bebas meliputi keterampilan dan tingkat kreativitas sedangkan yang merupakan variabel terikatnya adalah kinerja karyawan dengan hasil yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2
Hasil Uji t (Secara Parsial)

Vaiabel	Sig. t	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,000	H_1 diterima
Kepuasan Pelanggan (X_2)	0,000	H_2 diterima

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (X_2) secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan taraf signifikan sebesar 0,05. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS diketahui bahwa :

- Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko HP IVAN CELL Kediri. Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa nilai signifikannya $0,000 < 0,05$ sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko HP IVAN CELL Kediri.
- Pengaruh Kepuasan Pelanggan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko HP IVAN CELL Kediri. Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa nilai signifikannya $0,000 < 0,05$ sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko HP IVAN CELL Kediri.

2. Uji F (Uji secara Simultan)

Hasil Uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3
Hasil Uji Simultan (Uji F)

Sig.	Keterangan
0,000	H_4 diterima

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil dari tabel 3 diatas menunjukkan bahwa nilai signifikannya $0,000 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko HP IVAN CELL Kediri.

3) Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2

Tabel 4
Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2

R Square
0,902

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4 diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi R^2 atau *R Square* sebesar 0,902. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (X_2) mempengaruhi variabel Loyalitas Pelanggan sebesar 90,2% dan sisanya 9,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

PEMBAHASAN

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini dapat ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel. Penjelasan dari masing-masing variabel akan dijelaskan sebagai berikut:

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial diperoleh nilai dari variabel Kualitas Pelayanan dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$ sehingga H_1 diterima dan secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko HP IVAN CELL Kediri. Hal ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan sangat mempengaruhi Loyalitas Pelanggan, karena berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen merasa puas dengan pelayanan yang cepat, tanggap, handal serta mampu menyediakan fasilitas dan kebutuhan sesuai dengan keinginan konsumen, pelayanan yang prima mampu menarik konsumen untuk berkunjung kembali.

2) Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial diperoleh nilai dari variabel Kepuasan Pelanggan nilai sig. $0,000 < 0,05$ sehingga H_2 diterima dan secara parsial Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko HP IVAN CELL Kediri. Hal ini berarti bahwa Kepuasan Pelanggan sangat mempengaruhi Loyalitas Pelanggan, karena berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Toko HP IVAN CELL Kediri mengutamakan kepuasan pelanggan, pelanggan yang puas akan merekomendasikan suatu produk kepada konsumen lainnya. Toko HP IVAN CELL Kediri meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meyakinkan pelanggan akan produk yang dijual serta memberikan jaminan atau garansi yang membuat pelanggan merasa nyaman berbelanja.

3) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Sehingga H_3 diterima, yang

artinya secara bersama-sama Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Berdasarkan uji koefisien determinasi diperoleh nilai *R-Square* sebesar 0,902 yang menunjukkan besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2) terhadap variabel Loyalitas Pelanggan (Y) sebesar 90,2%. Yang berarti masih ada variabel lain sebesar 9,8% yang dapat mempengaruhi variabel Loyalitas Pelanggan (Y) tetapi tidak diteliti dalam penelitian ini. Sehubungan dengan hasil tersebut maka dapat dijelaskan bahwa loyalitas pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sehingga agar sebuah perusahaan dapat meningkatkan loyalitas para konsumennya maka pihak perusahaan harus benar-benar memperhatikan Kualitas Pelayanan yang prima dan mengembangkannya agar terciptanya pelayanan yang optimal maksimal dan cepat dalam memberikan pelayanan yang membuat konsumen puas. Selain itu perusahaan juga harus memperhatikan Kepuasan Pelanggan yang dimiliki, membuat pelanggan merasa yakin, nyaman, aman dan tenang saat berbelanja agar menarik minat konsumen untuk berkunjung kembali.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan pada konsumen Toko HP IVAN CELL Kediri. Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan, maka dapat dikemukakan beberapa hal yang merupakan kesimpulan dari penelitian ini, yaitu :

- a. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko HP IVAN CELL Kediri. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.
- b. Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko HP IVAN CELL Kediri. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.
- c. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko HP IVAN CELL Kediri. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multi Variate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Henriawan, Desan. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Cabang Mufin Wilayah Bandung Timur)." *Copetition* VI(2):71–62.
- Kapo, Susan, Silvy Mandey, Victoria Untu, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, and Universitas Sam Ratulangi. (2016). "Trade Center Manado." 16(01):575–76.
- Kolter, Philip dan Kevin Lane Keller. (2011). *Manajemen Pemasaran*. 13th ed. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Ke-1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2012). *Manajemen Pemasaran Di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saleh, A. Muwafik. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sangadji, E. M. dan Sopiha. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai : Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sari, Nelly Novita, Sasi Utami, and Rinto Nur Bambang. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pasar Tradisional Ngronggo Kota Kediri." *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi* 2(1):20. doi: 10.30737/jimek.v2i1.413.
- Sudarnice, S. (2020). "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Minimarket Alfamidi Kolaka." *Jurnal Dimensi* 9(2):280–93.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran*. 4th ed. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. (2015). *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Walker, Denis. (2011). *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Wono, Hilda Yunita, Michelle Angela, and Michael Ivan Reinald. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen CV Saga Selaras Pratama." *CHANNEL: Jurnal Komunikasi* 8(1):51. doi: 10.12928/channel.v8i1.15119.