

## **Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Klinik Umum Nur Hikmah Sehat**

**Dede Hertina\*, Andya Fitrist Bani Koni**

Universitas Widyatama

\*Correspondence: dede.hertina@widyatama.ac.id

### **ABSTRAK**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada klinik Nur Hikmah Sehat yang berlokasi di Jalan Margacinta Bandung. Teknik penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survey kuisioner. Populasi penelitian ini sebanyak 65 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 60 orang. Hasil penelitian secara simultan menyatakan bahwa Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Klinik Nur Hikmah Sehat. Sedangkan hasil penelitian secara parsial menyatakan bahwa Harga dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan

**Kata kunci :** Harga; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan; Loyalitas Pelanggan

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to analyze the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty. This research was conducted at the Nur Hikmah Sehat clinic located on Margacinta Street Bandung. This research technique uses quantitative methods with questionnaire survey techniques. The population of this study was 65 people, with a sample size of 60 people. The results of the study simultaneously state that Price, Service Quality and Customer Satisfaction have a significant effect on Customer Loyalty at the Nur Hikmah Sehat Clinic. While the partial research results state that Price and Customer Satisfaction have an effect on Loyalty. Service quality has a positive effect on Customer Loyalty.*

**Keywords :** Price; Service Quality; Customer Satisfaction; Customer Loyalty.

### **PENDAHULUAN**

Klinik Umum Nurhikmah Sehat merupakan salah satu tempat pelayanan Kesehatan bagi pasien yang ingin berobat untuk umum. Dalam era sekarang, karena pandemic saat ini kualitas pelayanan pada setiap tempat pelayanan Kesehatan harus mematuhi protocol Kesehatan. Pelayanan mendasar pada Klinik Umum Nurhikmah Sehat yang diberikan seperti pelayanan berobat ke dokter umum, pelayanan medical checkup, pelayanan obat. Selain itu juga tata Kelola yang diterapkan pada klinik umum Nurhikmah sehat seperti tata Kelola keuangan, pembiayaan, prosedur berobat, tarif. Menurut Permenkes No.28 tahun 2011 pasal 17 ayat (2) menjelaskan bahwa klinik utama memiliki setidaknya memiliki 1 orang medis tenaga dokter spesialis dan masing masing spesialisasi sesuai jenis pelayanan yang di berikan.maka dapat dijelaskan bahwa klinik umum merupakan klinik utama.No.28 tahun 2011 pasat 24 ayat (1) Klinik menyelenggarakan pengelolaan dan pelayanan kefarmasian melalui ruang farmasi yang dilaksanakan oleh apoteker yang memiliki kompetensi dan kewenangan untuk itu.dalam hal ini dapat di simpulkan klinik tidak melayani perlakuan khusus seperti BPJS ataupun asuransi Kesehatan lainnya. Salah satu komponen dalam pelayanan jasa adalah kualitas pelayanan.kualitas pelayanan memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah keperusahaan lain.Kualitas pelayanan kesehatan merupakan penilaian atau kesan pasien tentang keunggulan dan keunggulan keseluruhan unit perawatan kesehatan (Javed et al.,2019) Kualitas pelayan Kesehatan ini sangat penting karena dapat memberikan kenyamanan pada pelaksanaan pengobotan. Klinik Nur Hikmah Sehat dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan pelayanan inginkan agar mendapatkan hasil yang maksimal dan membuat konsumen puas.Tujuan

penelitian ini melihat seberapa berpengaruh dalam kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap Loyalitas Pelanggan. Selanjutnya penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan tema Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Klinik umum Nur Hikmah Sehat.

Perbandingan Harga Jasa Klinik Nur Hikmah Sehat dengan Klinik lainnya :

**Tabel 1. Perbandingan Jumlah Pelanggan Klinik Nur Hikmah Sehat:**

Tahun	Pelanggan
2019	11.570
2020	16.780
2021	14.350
2022	17.220

Sumber: Hasil Olah Data (2022)

Tabel 1 terlihat perbandingan jumlah pelanggan di klinik Nur Hikmah Sehat dari tahun 2019 ke tahun 2022 mengalami peningkatan secara signifikan. Hanya saja pada tahun 2021 mengalami penurunan dan meningkat kembali di tahun 2022. Variabel Lain yang diteliti adalah Loyalitas Pelanggan adalah Kualitas Pelayanan jika pelayanan semakin baik maka pelanggan semakin loyal dan puas akan pelayanan jasa yang diberikan. pelayanan yang baik menjadikan citra pelayanan jasa semakin positif dan pelanggan merasa tertarik untuk datang kembali.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas pada Klinik Nur Hikmah Sehat”.

Rumusan Masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Harga Kualitas dan Kepuasan Pelanggan di Klinik Nur Hikmah Sehat
2. Bagaimana Loyalitas Pelanggan Di Klinik Nur Hikmah Sehat
3. Bagaimana Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

#### Kerangka Pemikiran

##### *Loyalitas Pelanggan*

Loyalitas Pelanggan menurut Griffin (2002:4), (Dalam Hurriyati, 2010, hal. 128) menyatakan bahwa “loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit”. Berdasarkan definisi tersebut terlihat bahwa Loyalitas Pelanggan lebih ditunjukkan kepada suatu perilaku, yang ditunjukkan dengan pembelian rutin, didasarkan pada unit pengambilan keputusan. Menurut Gremler dan Brown (dalam Ali Hasan, 2008:83), Loyalitas pelanggan adalah dapat dikatakan sebagai pelanggan yang tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi juga memiliki komitmen dengan sikap yang positif terhadap perusahaan jasa, contohnya dengan merekomendasikan orang lain untuk membeli. dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan adalah perilaku pelanggan yang melakukan aktivitas pembelian secara berulang ulang dengan memberikan reaksi positif.

##### *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan*

Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Raka, Cania dan Lindawati, Zeshasina, (2020), Arifin, Dicki Julianda (2021) menyatakan bahwa Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Namun penelitian yang dilakukan oleh Rahmadine, Utami, dan Widiyanti (2022), Wibowo (2019), Madjowa, Levyda. dan Abdullah (2022), menyatakan bahwa Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan.

##### *Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan*

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Krisdayanto (2018:3) Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukar dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa. Sedangkan Menurut Tjiptono dan Candra dalam Priansa (2017:209) mengatakan bahwa Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Penelitian ini dilakukan oleh Nugraha (2021), Haq, Budi, dan Minarsih (2021) menunjukkan bahwa Harga berpengaruh positif terhadap Loyalitas

Pelanggan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2019) menunjukkan bahwa harga berpengaruh negatif Terhadap Loyalitas Pelanggan.

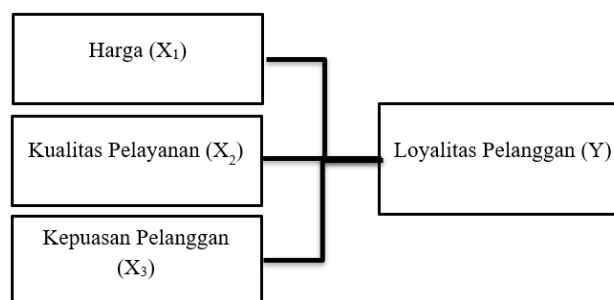
#### *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*

Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan kemudian menurut Lewis & Booms dalam (Riyanto, 2018) mengemukakan bahwa “kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Sedangkan definisi menurut Tjiptono dalam (Karlina, Rosanto, & Saputra, 2019) memberikan definisi bahwa “kualitas pelayanan berfokus pada upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen”. Dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah bentuk atau cara untuk memenuhi kepuasan pelanggan dengan cara memberikan layanan yang diinginkan dan di harapkan sehingga akan berdampak baik kepada perusahaan. Menurut Penelitian yang dilakukan oleh Ningtias (2017) dan Putri & Utomo (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas. Sedangkan penelitian yang dilakukan Rahmadine, Utami, dan Widianti (2022) Hasil dari penelitian ini bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Tjiptono (2014:353) mengkonseptualisasikan kepuasan pelanggan seperti perasaan yang muncul menjadi output penilaian terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa. Sedangkan menurut definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014:150) adalah Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Menurut Kotler dan Keller (2013:177) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) jasa yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan.

#### *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*

Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2020), Astry (2021) bahwa Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ada pengaruh positif yang signifikan antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaazn. Menurut Penelitian yang dilakukan oleh Madjowa, Levyda, dan Abdullah (2022) dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan.



**Gambar 1 Kerangka Konseptual**

#### **HIPOTESIS**

- H1 : Harga, Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan
- H2 : Harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
- H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
- H4 : Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

#### **METODE**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Data pada penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menggunakan teknik survei yang berbentuk angket atau kuesioner yang diberikan kepada responden di Klinik Nur Hikmah Sehat.

### Teknik Pengumpulan Data

Data kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan diambil menggunakan teknik kuesioner yang berisi pertanyaan peneliti kepada konsumen Klinik Nur Hikmah Sehat mengenai tanggapan konsumen. Skala pengukuran kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala likert berupa Sangat sesuai (SS)=4, Sesuai (S) =3, Tidak Sesuai (TS)=2, Sangat Tidak Sesuai (STS)=1.

### Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah dengan pengujian validasi instrumen, realibilitas, korelasi, uji normalitas, dan regresi linear sederhana. Tahap pertama pengujian validasi dan realibilitas instrument. Pada tahapan ini instrument diujikan untuk melihat seberapa valid dan reliabel instrument yang diujikan. Tahap kedua yaitu uji korelasi. Uji korelasi yang dimaksud untuk mengetahui seberapa berpengaruh variabel X1, X2, X3 terhadap variabel Y. Selanjutnya uji normalitas guna untuk mengetahui penyebaran data normal atau tidak. Tahap terakhir uji regresi untuk mengetahui hipotesis diterima atau tidak.

## HASIL

### Hasil Uji Validitas

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Rhitung	Rtbel	Keterangan
Harga	HG1	0,654	0,250	Valid
	HG2	0,498		Valid
	HG3	0,634		Valid
	HG4	0,568		Valid
	HG5	0,682		Valid
	HG6	0,623		Valid
Kualitas Pelayan	KLP1	0,496	0,250	Valid
	KLP2	0,445		Valid
	KLP3	0,423		Valid
	KLP4	0,485		Valid
	KLP5	0,401		Valid
	KLP6	0,554		Valid
Kepuasan Pelangga	KP1	0,565	0,250	Valid
	KP2	0,588		Valid
	KP3	0,527		Valid
	KP4	0,658		Valid
	KP5	0,578		Valid
Loyalitas Pelanggan	LP1	0,682	0,250	Valid
	LP2	0,690		Valid
	LP3	0,598		Valid
	LP4	0,633		Valid
	LP5	0,661		Valid
	LP6	0,520		Valid

Sumber: Hasil Olah Data (2022)

### Hasil Uji Reliabilitas

Hasil yang telah di nyatakan valid maka selanjutnya di lakukan uji realibilitas dengan hasil pengujian sebagai berikut:

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Koefisien	Keterangan
Harga	0,903	0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,887	0,70	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,912	0,70	Reliabel
Loyalitas Pelanggan	0,932	0,70	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data (2022)

Dari hasil table 2 di atas diketahui bahwa realibilitas variable Harga diperoleh sebesar 0,903 begitu juga dengan Kualitas Pelayanan yang memiliki nilai variable sebesar 0,887 dan Kepuasan Pelanggan

yang mempunyai nilai 0,912 sedangkan Loyalitas Pelanggan memiliki nilai sebesar 0,932 dapat diketahui dari variable pada peneliatan di atas kuesioner masing-masing variabel yang sedang diteliti lebih besar dari 0.70 hasil ini menunjukkan nilai variable pada butir-butir pernyataan pada instrument yang di teliti untuk mengukur variable Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.

### Hasi Uji Hipotesis

**Tabel 3 Hasil Uji Hipotesis T**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	19.580	17.729		1.104	.274
	HARGA	.010	.284	.008	.037	.971
	KUALITAS PELAYANAN	.275	.156	.215	1.759	.084
	KEPUASAN PELANGGAN	.504	.271	.442	1.860	.068

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

Sumber: Hasil Olah Data (2022)

**Persamaan Regresi:  $Y=19,580 + 0,10 X_1 + 0,275 X_2+ 0,504 X_3$**

Interpretasi Persamaan Regresi

a=19.580 adalah konstanta artinya apabila Variabel Harga  $X_1$  sama dengan nol, maka loyalitas pelanggan Y adalah 19.580.

- Koefisien regresi Harga  $X_1$  diperoleh sebesar 0,10 menunjukkan bahwa setiap peningkatan Harga  $X_1$  diikuti oleh peningkatan loyalitas sebesar 0,10.
- Koefisien regresi Kualitas Pelanggan  $X_2$  sebesar 0,275 hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan pada Kepuasan Pelanggan  $X_2$  diikuti oleh peningkatan Loyalitas sebesar 0,275.
- Koefisien regresi Kepuasan Pelanggan  $X_3$  diperoleh sebesar 0,504 hal ini menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan Kepuasan Pelanggan  $X_3$  sebesar satu satuan maka akan diikuti oleh peningkatan Loyalitas Pelanggan sebesar 0,504.

**Tabel 4 Hasil Uji Hipotesis F**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3353.792	3	1117.931	8.781	.000 <sup>b</sup>
	Residual	7129.458	56	127.312		
	Total	10483.250	59			

a. Dependent Variable: LOYALITAS

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, HARGA

Sumber: Hasil Olah Data (2022)

Hasil perhitungan F hitung diperoleh F hitung sebesar 8.781 dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan F tabel sebesar Nilai F sebesar 8.781 > 2,758. Dari hasil penelitian ini Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

### Pembahasan

***Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Klinik Nur Hikmah Sehat***

Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh nilai sig 0,000 < 0,05 hal ini menyatakan bahwa Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas, Sehingga hasil penelitian secara simultan Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent (Loyalitas Pelanggan), Maka  $H_4$  diterima. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifin, Dicki Julianda (2021), yang menyatakan bahwa Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh

Madjowa, Levyda. dan Abdullah (2022), Wibowo (2019), Rahmadine, Utami, dan Widiанти (2022) yang menyatakan bahwa Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

#### ***Pengaruh Harga terhadap Loyalitas pada Klinik Nur Hikmah Sehat***

Harga  $X_1$  merupakan variabel independen. Hasil dari korelasi antara harga  $X_1$  terhadap Loyalitas  $Y$  dengan nilai Sig. 0.000. Hasil korelasi dari Harga  $X_1$  terhadap Loyalitas sebesar 0,438 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai Sig.  $0.000 < 0,05$  maka berkorelasi dengan berpengaruh cukup, maka  $H_1$  diterima. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (2021), yang menyatakan bahwa Harga berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan pada Klinik Nur Hikmah Sehat. Hasil berpengaruh positif dan diterima, Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2019), yang menyatakan bahwa Pengaruh Harga berpengaruh negatif terhadap Loyalitas Pelanggan pada Klinik Nur Hikmah Sehat.

#### ***Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Klinik Nur Hikmah Sehat***

Kualitas pelayanan  $X_2$  merupakan variabel independen. Hasil dari korelasi antara kualitas pelayanan  $X_2$  terhadap Loyalitas  $Y$  dengan nilai Sig. 0.003. Hasil korelasi dari Kualitas Pelayanan  $X_2$  terhadap Loyalitas sebesar 0,383 Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai Sig.  $0.003 < 0,05$  maka berkorelasi dengan berpengaruh, maka  $H_2$  diterima. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri & Utomo (2017), yang menyatakan bahwa hasil Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan, Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmadine, Utami, dan Widiанти (2022), yang menyatakan bahwa hasil Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh negatif terhadap Loyalitas Pelanggan pada Klinik Nur Hikmah Sehat.

#### ***Pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Klinik Nur Hikmah Sehat***

Kepuasan Pelanggan  $X_3$  merupakan variabel independen. Hasil dari korelasi antara kepuasan pelanggan  $X_3$  terhadap Loyalitas Pelanggan  $Y$  sebesar 0,530 dengan nilai Sig. 0.000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai Sig.  $0.000 < 0,05$  maka berkorelasi dengan berpengaruh cukup Maka  $H_3$  diterima. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2020), yang menyatakan bahwa hasil Pengaruh Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan pada Klinik Nur Hikmah Sehat, namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Madjowa, Levyda. dan Abdullah (2022) yang menyatakan bahwa Pengaruh Kepuasan Pelanggan berpengaruh negatif terhadap Loyalitas Pelanggan pada Klinik Nur Hikmah Sehat.

## **SIMPULAN**

Kesimpulan pada penelitian ini adalah harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada Klinik Nur Hikmah Sehat. Harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada Klinik Nur Hikmah Sehat. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada Klinik Nur Hikmah Sehat. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan secara cukup Klinik Nur Hikmah Sehat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Akdon, & Riduwan. (2013). Rumusan dan Data Aplikasi Statistika Alfabeta.
- Arifin, D. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Pada Perusahaan J&T Express (Studi Kasus J&T Express Agen Nganjuk). . Skripsi .
- Astry, D. A. (2021). Pengaruh Harga, Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jne Express
- Gremler, Brown, & Hasan Ali. (2008). Marketing, Medpress (anggota) IKAPI, Yogyakarta.
- Griffin, J. (2002). Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.

- Haq, M. F., H,Se,Mm, L. B., & Minarsih Se,Mm, M. M. (2020.). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Loffle Pop Up Dessert Pleburan Semarang) .
- Hidayat, D. R. (2021). Pengaruh Kualitas PelayananDan Harga Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Deddy Rakhmad Hidayat. *Jurnal Managemen Sains dan Organisasi*, 40.
- Keller, K. d. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 13 Jilid 1.
- Kotler Philip dan Keller K L. (2009). *Manajemen pemasaran* . jilid 1.
- Madjowa, I. S., Levyda, & Abdullah, S. (2022). Tingkat Loyalitas Pelanggan Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Melalui Variabel Moderating Kepuasan Pelanggan, Vol.6 No 1.
- Ningtias, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bimbingan Belajar Alfagamma Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6, 13-14.
- Rahmadine, G. D., Utami, E. U., & Widyanti, H. (2022). Pengaruh Kualitas Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pelanggan BRI Sebagai Variabel Mediasi.
- Raka, M. C., Lindawati, & Zeshasina, R. (2020). Pengaruh Harga, Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ayam Gepuk Pak Gembus Di Kota Padang (Studi Kasus Ayam Gepuk Pak Gembus Cabang Ahmad Yani). Skripsi.
- RI, M. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor.28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.
- Wibowo, A. E. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Smartphone Xiaomi Di Kota Magelang.