

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PEMILIK HEWAN PADA JAF
VET KLINIK DI PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh:

ADE IRMA SURYANI

NPM. 2101110025

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI**


2024


UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : ADE IRMA SURYANI
Nomor Pokok/NPM : 21.01.11.0025
Jurusan/Program Studi : MANAJEMEN
Jenjang Pendidikan : STRATA I
Mata Kuliah Pokok : MANAJEMEN PEMASARAN
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA,
DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS PEMILIK HEWAN PADA JAFVET
HEWAN PADA JAF VET KLINIK DI PALEMBANG

Pembimbing Skripsi :

Tanggal ²⁴/₀₁ 2015 Pembimbing I : 
: Lusia Nargis, SE, M.Si
NIDN: 0222036101


Tanggal ²⁴/₀₁ 2015 Pembimbing II : 
: Hi. Noviani, SE, M.Si
NIDN: 0221116101

Mengetahui:

Dekan

: Dr. Msy. Mikial, S.E, M.Si, Ak, CA, CSRS,
NIDN: 0205026401

Ka. Prodi Manajemen


: Marivam/Zanariah, SE, MM
NIDN: 0222096301

ii


004 /PS/DFEB/ 25

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ADE IRMA SURYANI
Nomor Pokok/NPM : 21.01.11.0025
Jurusan/Program Studi : MANAJEMEN
Jenjang Pendidikan : STRATA I
Mata Kuliah Pokok : MANAJEMEN PEMASARAN
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA,
DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS PEMILIK HEWAN PADA JAFVET
HEWAN PADA JAF VET KLINIK DI PALEMBANG

Penguji Skripsi :

Tanggal ^{25/1/25}/₂₀ Ketua Penguji : 
: Lusita Nargis, SE, M.Si
NIDN: 0222036101

Tanggal ^{25/1/25}/₂₀ Penguji I : 
: Hi. Novianri, SE, M.Si
NIDN: 0221116101

Tanggal ^{25/1/25}/₂₀ Penguji II : 
: Rudi Chairudin, SE, MP
NIDN: 0202026201

Mengesahkan:

Dekan

Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si, Ak, CA, CSRS,
NIDN: 0205026401

Ka. Prodi Manajemen

Mariyam Zanariah, SE, MM
NIDN: 0222096301

005/PS/DFEB/ 25

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ade Irma Suryani

NPM : 2101110025

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, harga dan kepuasan konsumen

terhadap loyalitas pemilik hewan pada jaf vet klinik di Palembang

Menyatakan bahwa skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri disamping tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan / plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan / plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Tridinanti Palembang sesuai hukum yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 20 Januari 2025



Ade Irma Suryani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK.....	xii
RIWAYAT HIDUP.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis.....	6
2.1.1 loyalitas Pelanggan.....	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Harga.....	11
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	13
2.2 Penelitian Lain Yang Relevan.....	16
2.3 Kerangka Berfikir.....	21
2.4 Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
3.1.1 Tempat Penelitian.....	23
3.1.2 Waktu Penelitian.....	23
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.2.1 Sumber Data.....	24
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.3 Populasi, Sampel dan Sampling.....	25
3.3.1 Populasi.....	25

3.3.2 Sampel	26
3.3.3 Teknik Sampling	27
3.4 Rancangan Penelitian	27
3.5 Variabel dan Definisi Operasional	28
3.5.1 Variabel	28
3.5.2 Definisi Operasional	28
3.6 Instrumen Penelitian	32
3.6 Uji Instrumen	33
3.6.1 Uji validitas	33
3.6.2 Uji Reliabilitas	34
3.7 Teknik Analisa Data	34
3.7.1 Analisis Statistik Dekriptif	34
3.7.2 Analisis Statistik Inferensial	35
3.7.2.1 Uji Asumsi Klasik	35
3.7.2.2 Uji Normalitas	35
3.7.2.3 Uji Multikolinearitas	36
3.7.2.4 Uji Heteroskedastisitas	36
3.7.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda	36
3.7.3 Analisis Koefisien Korelasi (r)	37
3.7.4 Analisis Koefisien Determinasi ($Adjusted R^2$)	38
3.7.5 Uji Hipotesis	39
3.7.5.1 Uji Simultan (Uji F)	39
3.7.5.2 Uji Secara Parsial (Uji t)	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	43
4.1.1 Sejarah Jaf Vet Klinik dan Petshop	43
4.1.2 Struktur Organisasi	44
4.2 Hasil Analisis Statistik Dekriptif	45
4.2.1 Karakteristik Responden	45
4.2.3 Responden Berdasarkan Usia	46
4.2.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2.5 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
4.3 Hasil Uji Instrumen	47
4.3.1 Hasil Validitas	47
4.3.1.1 Loyalitas Pemilik Hewan	47

4.3.1.2 Kualitas Pelayanan	48
4.3.1.3 Harga (X_2)	49
4.3.1.4 Kepuasan Konsumen	49
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	50
4.4 Hasil Analisis Statistik Inferensial	52
4.4.1 Hasil Uji Asumsi Klasik	52
4.4.1.1 Hasil Uji Normalitas	52
4.4.1.2 Hasil Uji Multikolinearitas	55
4.4.1.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
4.4.1.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	57
4.6 Hasil Uji Hipotesis	59
4.6.1 Hasil Uji Simultan (F)	59
4.6.2 Hasil Uji Secara Parsial (t)	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Orang-orang yang sedang berjuang, sedang berproses, memang rentan diremehkan. Tak apa-apa, terus bergerak. Hidup dengan daya dalam dirimu. Hingga suatu hari nanti, orang-orang yang meremehkanmu pura-pura tidak ingat ucapan sendiri”

-boycandra

“Boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu, padahal itu baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu”

-QS. Al-Baqarah : 216

Kupersembahkan kepada:

- ❖ Ibunda dan Ayahanda ku tercinta
- ❖ Kakak, adik dan seluruh Keluarga tersayang
- ❖ Para pembimbingku

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Alah SWT atas rahmat dan

karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA JAF VET KLINIK DI PALEMBANG"** Dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini dibuat dalam rangka untuk memenuhi syarat ujian strata

1. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan serta terdapat banyak kekurangan, namun berkat bimbingan dan bantuan serta semangat dari berbagai pihak maka skripsi dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H.Edirizal AE, MS. Selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial,SE.M.SI.AK,CA.CSRS Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
3. Ibu Mariyam Zanariah, SE,M.M. Selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang dan Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Ibu Lusia Nargis S.E.,M.Si dan Ibu Hj. Noviarni, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing I dan II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti selama proses penyelesaian penelitian ini.
5. Bapak Dr. Drh. Jafrizal, MM dan Bapak Habdinul, SE. Ceo dan

Pimpinan Jaf Vet Klinik dan Petshop di Palembang beserta staf karyawan yang telah bersedia memberikan data, arahan dan dukungan.

6. Bapak/Ibu dosen beserta Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti.
7. Ayah, Ibu, Kakak, Adik dan seluruh keluarga besarku yang telah memberikan doa, semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga penelitian proposal ini selesai.
9. Almamater, saudara seperjuangan jurusan manajemen angkatan 2021.
Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya dan semoga bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.
10. Untuk diriku sendiri terimakasih karena tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun rintangan yang telah aku lalui.

Akhir kata penulis menyadari bahwa tulisan ini jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan. Penulis sangat berharap semoga tulisan ini menjadikan manfaat bagi perkembangan dan kemajuan pendidikan kita semua

Palembang, Januari 2025

Ade Irma Suryani

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
2.2 Penelitian Yang Relevan	16
3.1 Kegiatan Penelitian	24
3.2 Jumlah Konsumen	26
3.5 Definisi Operasional	29
3.6 Skala Likert	32
3.8 Interval Koefisien	37
4.1 Karakteristik responden berdasarkan usia	47
4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	47
4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	48
4.4 hasil uji validitas loyalitas pemilik hewan	49
4.5 hasil uji validitas kualitas pelayanan	49
4.6 hasil uji validitas harga	50
4.7 hasil uji validitas kepuasan konsumen	51
4.8 hasil uji reliabilitas loyalitas	51
4.9 hasil uji reliabilitas kualitas pelayanan	52
4.10 hasil uji reliabilitas harga	52
4.11 hasil uji reliabilitas kepuasan konsumen	53
4.12 hasil uji one-sample komogorov-smirnov	55
4.13 hasil analisis linier berganda	58
4.14 hasil koefisien determinasi (R^2)	60
4.15 Hasil uji secara simultan (F)	61
4.16 Hasil uji secara parsial (t)	62

ABSTRAK

Ade Irma Suryani, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Konsumen Pada Jaf Vet Klinik Di Palembang (dibawah bimbingan Ibu Lusia Nargis, SE.,M.Si dan Ibu Hj. Noviarni, SE.,M.Si)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pemilik hewan pada Jaf Vet Klinik di Palembang. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 92 responden yang dipilih berdasarkan kriteria pengunjung yang telah menggunakan layanan minimal dua kali dalam satu tahun terakhir. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pemilik hewan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Namun, secara parsial, kualitas pelayanan harga dan kepuasan konsumen masing-masing memiliki pengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 0,017, 0,000 dan 0,024. Seluruh variabel menunjukkan pengaruh positif terhadap loyalitas.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen menjadi faktor utama yang memengaruhi loyalitas. Saran diberikan kepada Jaf Vet Klinik untuk fokus pada kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen karena dalam penelitian ini terdapat pengaruh setiap variabel baik secara simultan maupun secara parsial terhadap loyalitas pemilik hewan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas

ABSTRACT

Ade Irma Suryani, The Influence of Service Quality, Price, and Customer Satisfaction at Jaf Vet Clinic in Palembang (under the guidance of Mrs. Lusiana Nargis, SE., M.Si and Mrs. Hj. Noviarni, SE., M.Si)

This study aims to analyze the influence of service quality, price, and customer satisfaction on pet owner loyalty at Jaf Vet Clinic in Palembang. The research employs a quantitative method with a sample size of 92 respondents selected based on the criteria of visitors who have used the services at least twice in the past year. The data were analyzed using multiple linear regression.

The results show that simultaneously, service quality, price, and customer satisfaction significantly influence pet owner loyalty, with a significance value of 0.000. However, partially, service quality, price, and customer satisfaction each have a significant influence with significance values of 0.017, 0.000, and 0.024, respectively. All variables demonstrate a positive impact on loyalty.

The conclusion of this study is that service quality, price, and customer satisfaction are the main factors influencing loyalty. Recommendations are provided to Jaf Vet Clinic to focus on service quality, price, and customer satisfaction, as each variable shows both simultaneous and partial effects on pet owner loyalty.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Loyalty

RIWAYAT HIDUP

ADE IRMA SURYANI, dilahirkan di Muba, 21 Januari 2003 dari Ayah Zhairin dan Ibu Herawati, Anak pertama dari dua bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2015 SD Negeri 35 Talang Kelapa, Kemudian menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama pada tahun 2018 di SMP Negeri 41 Palembang, Selanjutnya Sekolah Menengah Kejuruan diselesaikan pada tahun 2021 di SMK Muhammadiyah 1 Palembang. Pada tahun 2021 melanjutkan Pendidikan di Universitas Tridinanti Palembang dengan Program Studi Manajemen.

Palembang, Januari 2025

Ade Irma Suryani

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kesejahteraan hewan peliharaan semakin mendapat perhatian seiring

dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya perawatan kesehatan

hewan. Perubahan gaya hidup dan meningkatnya populasi hewan peliharaan,

terutama di kota besar seperti Palembang, berkontribusi pada peningkatan

permintaan terhadap layanan kesehatan hewan. Klinik-klinik hewan seperti Jaf Vet

Klinik memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut,

dengan menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas. Namun, persaingan di

industri ini juga semakin ketat, membuat klinik hewan perlu mempertimbangkan

berbagai faktor untuk menjaga loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan

kesuksesan bisnis jasa, termasuk dalam sektor kesehatan hewan. Kualitas pelayanan

mencerminkan kemampuan klinik dalam memberikan layanan yang sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2021),

kualitas pelayanan terdiri dari beberapa dimensi, seperti keandalan, tanggapan, dan

empati. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh

konsumen, semakin besar kemungkinan mereka untuk menjadi pelanggan yang loyal.

Selain itu, harga juga memainkan peran penting dalam mempengaruhi

keputusan konsumen. Dalam sektor layanan kesehatan hewan, harga yang

kompetitif dan transparan menjadi faktor penentu loyalitas pelanggan. Konsumen

cenderung memilih klinik dengan harga yang mereka anggap sebanding dengan

kualitas pelayanan yang diberikan. Oliver (2020) mengungkapkan bahwa kepuasan

pelanggan terkait dengan harga dapat meningkatkan niat beli ulang, karena

konsumen merasa mendapatkan nilai yang setimpal dengan uang yang mereka keluarkan.

Selanjutnya, kepuasan konsumen merupakan indikator penting dalam

menentukan loyalitas pelanggan. Kepuasan mencerminkan perasaan konsumen

setelah menerima layanan atau produk, apakah layanan tersebut memenuhi atau

melampaui ekspektasi mereka. Lovelock dan Wirtz (2021) menjelaskan bahwa

kepuasan konsumen berperan penting dalam menjaga hubungan jangka panjang

dengan pelanggan, di mana konsumen yang puas cenderung memberikan umpan

balik positif dan kembali menggunakan layanan.

Loyalitas pelanggan tidak hanya penting dalam menjaga stabilitas bisnis,

tetapi juga dalam membantu bisnis berkembang melalui word-of-mouth

positif. Menurut penelitian Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2023),

pelanggan yang loyal

akan merekomendasikan layanan kepada orang lain dan menjadi advokat merek

yang efektif. Di industri kesehatan hewan, loyalitas sangat penting karena klien

seringkali mengandalkan kepercayaan dan hubungan personal dengan dokter

hewan atau staf klinik.

Jaf Vet Klinik di Palembang menghadapi tantangan dalam mempertahankan

loyalitas pemilik hewan pada tengah persaingan yang semakin ketat. Klinik ini

harus terus berinovasi dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas dan

memastikan bahwa harga yang ditawarkan tetap kompetitif. Di sisi lain,

meningkatkan kepuasan konsumen melalui pengalaman pelayanan yang baik juga

menjadi strategi penting dalam menjaga loyalitas pelanggan.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan

konsumen terhadap loyalitas pelanggan telah banyak dilakukan di berbagai sektor jasa. Namun, dalam konteks layanan kesehatan hewan di Palembang, studi

semacam ini masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi

kekosongan literatur dan memberikan wawasan baru tentang faktor-faktor yang

memengaruhi loyalitas pemilik hewan pada Jaf Vet Klinik.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul " **Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen, terhadap loyalitas pemilik hewan pada Jaf Vet**

Klinik di Palembang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pemilik hewan pada jaf vet klinik?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pemilik hewan pada Jaf vet klinik?
3. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pemilik hewan pada Jaf vet klinik?
4. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pemilik hewan pada Jaf vet klinik?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui, menganalisa dan membuktikan :

1. Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen secara simultan terhadap loyalitas pemilik hewan pada jaf vet klinik.
2. Pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap loyalitas pemilik hewan pada jaf vet klinik.
3. Pengaruh harga secara parsial terhadap loyalitas pemilik hewan pada jaf vet klinik.
4. Pengaruh kepuasan konsumen secara parsial terhadap loyalitas pemilik hewan pada jaf vet klinik.

1.4 Manfaat penelitian

Setelah penelitian dilaksanakan di harapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Bagi penulis

Untuk mengetahui dan mengaplikasikan langsung ilmu yang sudah di dapatkan selama masa penelitian.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dan mempermudah pengambilan

tindakan perbaikan untuk selanjutnya, terutama bagi peningkatan loyalitas

pemilik hewan kepada Jaf Vet Klinik di Palembang.

3. Bagi akademisi

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dan dapat digunakan sebagai

bahan untuk mengumpulkan data-data yang berkepentingan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

AR PUSTAKA

- Agesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(2), 1653-1664.
- Al-Ghifari, M. Irza and Khusnudin, Khusnudin (2022) Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan biaya terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Denpasar Bali. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5 (2). pp. 421-434. ISSN 2621-7465
- Aprileny, L. I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan di Tip Top Swalayan Pondok Bambu. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen STEI*, 16(02).
- Arianto, N. (2017). pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan terhadap loyalitas pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Premier Bintaro). *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 13(1), 1–9.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktek (edisi revisi)*. Rineka Cipta
- Buku Pedoman Pembuatan Skripsi Universitas Tridinanti Palembang*
- Fadhli, K., & Pratiwi, N. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi Zio Jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(2), 603-612.
- Field, A., Miles, J., & Field, Z. (2023). *Discovering Statistics Using R and RStudio*. SAGE Publications.
- Gani, L. A., & Amalia, R. (2015). *Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2002). *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. Jossey-Bass.
- Hair, J. F., et al. (2018). *Multivariate Data Analysis (8th ed.)*. Pearson Education.

- Jackson, S. L. (2020). *Research Methods and Statistics: A Critical Thinking Approach* (5th ed.). Cengage Learning.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th ed.). Pearson.
- Nalendra, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Im3 Madiun). *Jurnal Ilmiah Teknik Komputer*, 3(2), 281-288.
- Oktari, ayu (2024) pengaruh keragaman produk, harga, kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada studi kasus mr. Diy opi mall palembang. Tesis s-1, 021008 universitas tridinanti.
- Oliver, R. L. (2020). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2021). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Puspita, T., & Ghozali, I. (2011). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Underpricing Saham pada Saat Initial Public Offering (IPO) di Bursa Efek Indonesia Periode 2005–2009 (Skripsi, Universitas Diponegoro).
- Ramadani, Y. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir agen Galunggung Kota Malang. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya
- Siregar, S. (2017). *Metode penelitian kuantitatif: Dilengkapi dengan perhitungan manual & SPSS*. Prenada Media.
- Silvia, V. (2020). *Statistika Deskriptif*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran (Edisi Kedua)*. Yogyakarta: Andi.

Widodo, R., & Yosepha, N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen di Hanggar Prima Sejahtera Auto Service. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, 10(2), 123-134.

Xia, L., Monroe, K. B., & Cox, J. L. (2004). The Price Is Unfair! A Conceptual Framework of Price Fairness Perceptions. *Journal of Marketing*, 68(4), 1-15.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2023). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm* (8th ed.).