

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Erha Clinic Batam Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening

Ansori ¹, Wasiman ²

¹*Student of the Master of Management Study Program, Universitas Putera Batam

²*Lecturer of the Master of Management Study Program, Universitas Putera Batam

Abstract

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien erha clinic batam dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien erha clinic batam yang melakukan pembelian produk dan tindakan dalam rentang waktu penelitian. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan metode purposive sampling dengan nilai sampel sebanyak 100 orang pasien erha clinic batam. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala likert. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SmartPLS versi 4.0.9.8. Hasil pengujian secara langsung menemukan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien sebesar 0,237 dengan nilai p-value sebesar $0,016 < 0,05$, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien sebesar 0,175 dengan nilai p-value $0,074 > 0,05$, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,482 dengan nilai p-value sebesar $0,006 < 0,05$, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,368, dengan nilai p-value $0,033 < 0,05$, kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien sebesar 0,523, dengan nilai p-value $0,000 < 0,05$. Hasil pengujian secara tidak langsung melalui variabel intervening menemukan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebesar 0,252, nilai p-value sebesar $0,015 < 0,05$, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebesar 0,193 dengan nilai P-value sebesar $0,041 < 0,05$. Kepuasan pasien mampu menjadi variabel mediasi yang baik dalam menghubungkan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan loyalitas pasien erha clinic batam.

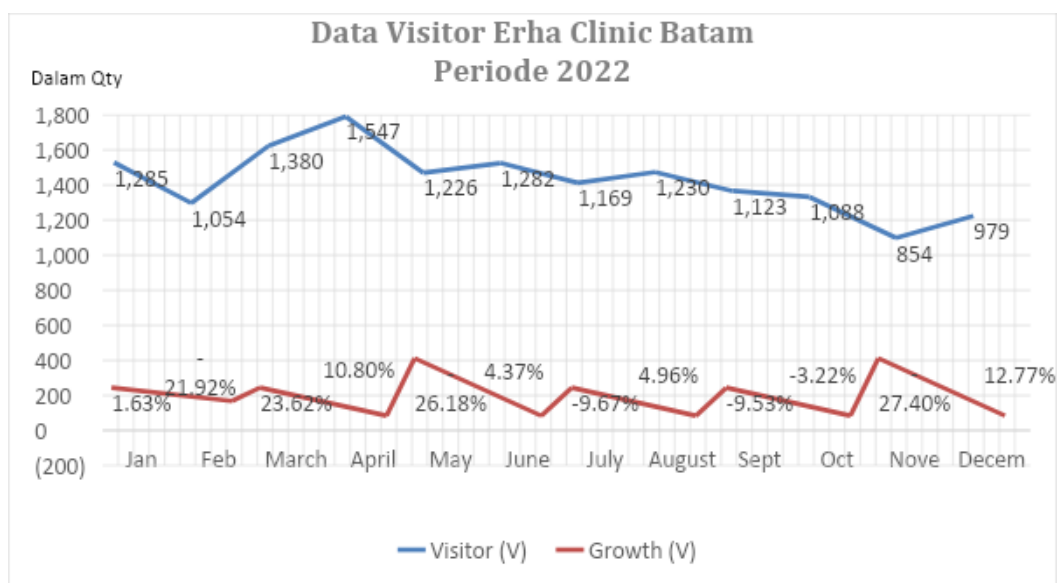
Keywords: *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien*

Copyright (c) 2023 Ansori

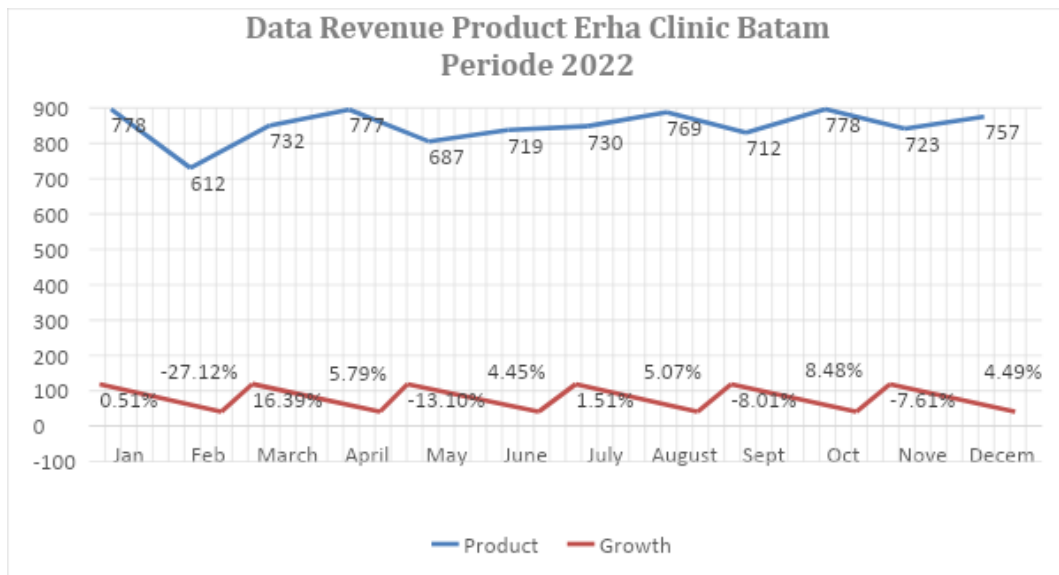
PENDAHULUAN

Era Beauty 4.0 permintaan masyarakat untuk memiliki penampilan yang sempurna telah meningkat, hal ini tidak hanya disebabkan oleh dorongan untuk eksis dan mengekspresikan diri melalui media sosial saja, tetapi juga untuk memengaruhi kehidupan sehari-hari mereka, baik dalam konteks pekerjaan, karir, maupun kehidupan sosial. Banyak nya masyarakat yang peduli dengan penampilan dan

kesehatan kulit membuat munculnya klinik-klinik kecantikan dan kesehatan kulit. Pada awalnya, klinik kecantikan berfungsi sebagai sarana perawatan bagi individu yang mengalami masalah kesehatan kulit yang di luar batas normal. Diantara sekian banyak perusahaan klinik kecantikan yang berada di kota Batam yang menyediakan perawatan kesehatan kulit dan rambut, erha clinic berusaha untuk memprioritaskan pasien dengan produk yang berkualitas serta orientasi pelayanan pada kepuasan pasien. Komitmen ini sangat penting untuk memastikan kesetiaan pasien erha clinic dan mencegah pasien agar tidak beralih ke klinik kecantikan lain. Banyak nya clinic kecantikan dikota batam membuat terjadi penurunan yang signifikan terhadap kunjungan visitor pada erha clinic batam seperti yang terlihat pada grafik berikut.



Terbentuknya dominasi penyusutan visitor yang signifikan setiap bulannya harus menjadi evaluasi bagi erha clinic batam, penyusutan visitor seperti yang terjadi pada bulan november dengan minus growth paling tinggi sebesar -27,40% dari bulan oktober, mei minus growth sebesar -26,18% dari bulan april, dan februari dengan minus -21, 92% dibanding januari. Hal ini harus menjadi perhatian manajemen guna mencari tau apakah pemicu dari minus tersebut berasal dari tidak puasny pasien dengan produk dan layanan atau ada faktor lain yang menyebabkan minus tersebut. Selain penurunan pada visitor, erha clinic batam juga mengalami penurunan sales kategori produk seperti yang terlihat pada grafik berikut.



Dari data diatas penjualan produk erha clinic batam tahun 2022 menunjukan fluktuasi stabil, hanya saja terdapat beberapa bulan yang masih mengalami minus growth seperti pada bulan februari minus growth terpantau sebesar -27,12%, pada bulan mei minus growth dari bulan sebelum nya tercatat -13,10%, bulan September minus growth sebesar -8,01%, dan pada bulan november tercatat minus -7,61%. Penjualan produk erha clinic batam relative stabil pada tahun 2022 jika ditarik rata-rata penjualan perbulannya masih di angka 731 juta perbulan. Namun jika dibandingkan dengan rata-rata penjualan produk sebelum pandemic covid 19 tahun 2019, penjualan produk tercatat dengan rata rata +1 Miliar perbulannya. Manajemen harus mengevaluasi kembali terjadinya penurunan terhadap penjualan produk apakah dikarenakan berkurangnya kualitas produk yang dirasakan oleh pelanggan atau factor lain yang menyebabkan terjadinya penurunan. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien erha clinic batam dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening.

Kualitas Produk

Philip Kotler (2023) berpendapat karakteristik dari barang dan jasa yang secara konsisten memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan merupakan definisi dari kualitas produk. Kualitas produk selalu terkait dengan manfaat produk bagi pelanggan. Produk berkualitas tinggi sangat penting untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Dalam meningkatkan kebutuhan konsumen, setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan aspek kualitas agar sesuai dengan pelayanannya. Kualitas pelayanan yang prima merupakan representasi dari manajemen pelayanan yang tepat dari perusahaan (Lie et al., 2019)

Kepuasan Pasien

Kepuasan pelanggan mengacu pada pemenuhan kebutuhan, evaluasi hasil akhir dan hasil aktual, keinginan dan penilaian pengalaman pembelian (Chikazhe et al., 2021). Hal ini berfokus pada pengukuran yang menentukan seberapa senang klien dengan produk dan kompetensi perusahaan. Studi ini memahami kepuasan pelanggan kepuasan nasabah sebagai pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa besar pasien puas dengan produk dan layanan erha clinic batam.

Loyalitas Pasien

Loyalitas pelanggan mengacu pada kesediaan pelanggan untuk menjaga hubungan dengan perusahaan dan terus menggunakan layanan dan produknya (Chikazhe et al., 2021). Hal ini mencakup, tetapi tidak terbatas pada, transaksi bisnis berulang oleh konsumen. Selain itu, loyalitas pelanggan merupakan kunci dalam manajemen jasa. Loyalitas pelanggan dianggap sebagai konstruk multi-dimensi konstruk multi-dimensi. Hal ini dapat diukur dengan menggunakan ukuran perilaku, sikap dan komposit perilaku, sikap dan komposit. Loyalitas sikap adalah titik di mana pelanggan memutuskan untuk setia sebagai hasil dari kecenderungan merek yang positif.

METODOLOGI

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausal/asosiatif. Hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen ditemukan melalui penelitian asosiatif (Duryadi, 2021). Kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2), kepuasan pasien Erha Clinic Batam (Z), dan kesetiaan pasien Erha Clinic Batam (Y) adalah variabel dalam penelitian ini.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah area generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang telah dipilih oleh peneliti untuk dipelajari (Priadana Sidik, 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang menggunakan produk, konsultasi, dan treatment di erha clinic batam dalam rentang waktu penelitian.

Kualitas dan kuantitas dari populasi merupakan komponen sampel (Duryadi, 2021). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien erha yang menggunakan produk, konsultasi, dan treatment minimal 2 kali dalam periode rentang waktu penelitian.

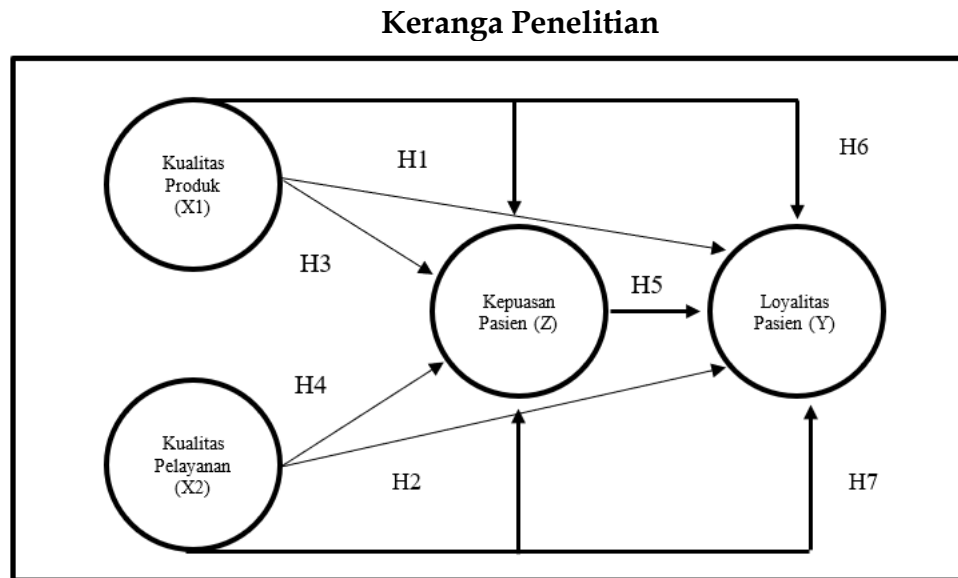
Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan khusus (Duryadi, 2021). Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan adalah 100 orang pasien erha clinic batam yang melakukan pembelian

produk, konsultasi, dan treatment dalam rentang periode penelitian.

Metode Analisis Data

Data dianalisis setelah dikumpulkan dari semua responden atau sumber lain. Penelitian ini menggunakan model equation structural (SEM) dan metode partial least square (PLS) untuk menganalisis data. Dengan kerangka pemikiran sebagai Berikut :



Hipotesis

1. H1: Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas produk dengan loyalitas pasien erha clinic batam.
2. H2: Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien erha clinic batam.
3. H3: Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pasien erha clinic batam.
4. H4: Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien erha clinic batam.
5. H5: Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien di erha clinic batam dengan loyalitas pasien erha clinic batam.
6. H6: Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas produk terhadap loyalitas pasien erha clinic batam melalui variabel mediasi kepuasan pasien erha clinic batam.
7. H7: Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien erha clinic batam melalui variabel mediasi kepuasan pasien erha clinic batam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Hipotesis Secara Langsung

Pengujian hipotesis secara langsung digunakan untuk menguji hipotesis 1, 2, 3,4, dan 5. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis dapat diterima jika nilai T-statistik lebih besar dari nilai t-tabel (1,660) dan nilai p-value kurang dari 0,05. Hasilnya pengujian secara tidak langsung dapat dilihat pada tabel berikut.

Hasil Uji Hipotesis Secara Langsung

	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values	Information
Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0.523	6.207	0.000	Diterima
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien	0.368	2.129	0.033	Diterima
Kualitas Pelayanan -> Loyalitas Pasien	0.175	1.787	0.074	Ditolak
Kualitas Produk -> Kepuasan Pasien	0.482	2.738	0.006	Diterima
Kualitas Produk -> Loyalitas Pasien	0.237	2.406	0.016	Diterima

H1: Kualitas produk dengan loyalitas pasien erha clinic batam terdapat hubungan yang signifikan

Hasil penelitian tentang kualitas produk menunjukkan bahwa kualitas produk berdampak positif pada loyalitas pasien erha clinic batam. Nilai original sample yang positif sebesar 0,237 dengan nilai p-value sebesar $0,016 < 0,05$, dan nilai T-statistic sebesar 2,406 lebih besar dari T-tabel 1,660 artinya jika terjadi peningkatan pada kualitas produk maka akan berdampak positif dalam peningkatan loyalitas pasien di erha clinic batam. Sebaliknya jika terjadi penurunan pada kualitas produk maka loyalitas pasien juga akan menurun. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan (Qomarsyah Muaddib, 2023) hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa variabel kualitas produk berdampak positif dan signifikan pada loyalitas pelanggan.

H2: Kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien erha clinic batam terdapat hubungan yang signifikan

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berdampak positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pasien erha clinic batam. Nilai original sample yang positif sebesar 0,175 dengan nilai p-value $0,074 > 0,5$, dan nilai T-statistic sebesar 1,787 lebih besar dari T-tabel 1,660. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang lebih baik di erha clinic batam tidak mampu meningkatkan loyalitas pasien di erha clinic batam, pasien menganggap bahwa kualitas pelayanan hanyalah sebagai pendukung dari manfaat inti yang ingin pasien dapatkan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmah et al., (2021) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

H3: Kualitas produk dengan kepuasan pasien erha clinic batam terdapat hubungan yang signifikan

Hasil penelitian tentang kualitas produk menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di erha clinic batam. Nilai original sample yang positif sebesar 0,482 dengan nilai p-value sebesar $0,006 < 0,05$, dan T-statistic sebesar 2,738 lebih besar dari T-tabel 1,660, artinya jika terjadi peningkatan pada kualitas produk maka akan berdampak positif dalam peningkatan kepuasan pasien di erha clinic batam. Sebaliknya jika terjadi penurunan pada kualitas produk maka kepuasan pasien juga akan menurun. Hasil penelitian mendukung penelitian Agustina Fajarini (2020) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H4: Kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien erha clinic batam terdapat hubungan yang signifikan

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di erha clinic batam. Nilai original sample yang positif sebesar 0,368, dengan nilai p-value $0,033 < 0,05$, dan nilai T-statistic sebesar 2,129 lebih besar dari tabel T 1,660, artinya jika terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan akan berdampak positif dalam peningkatan kepuasan pasien di erha clinic batam. Sebaliknya jika terjadi penurunan pada kualitas pelayanan maka kepuasan pasien juga akan menurun. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ginting et al., (2023), hasil penelitiannya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H5: Kepuasan pasien erha clinic batam dengan loyalitas pasien erha clinic batam terdapat hubungan yang signifikan

Hasil penelitian tentang kepuasan pasien menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien Erha Clinic Batam berdampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di erha clinic batam. Nilai original sample yang positif sebesar 0,523, dengan nilai p-value $0,000 < 0,05$, dan nilai T-statistic sebesar 6,207 lebih besar dari T-tabel 1,660, artinya jika terjadi peningkatan pada kepuasan pasien maka akan berdampak positif dalam peningkatan loyalitas pasien di erha clinic batam. Sebaliknya jika terjadi penurunan pada kepuasan pasien maka loyalitas pasien juga akan menurun. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Surahman et al., 2020) hasil penelitiannya menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan memiliki efek yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Pengujian Hipotesis Secara Tidak Langsung

Pengujian pengaruh tidak langsung digunakan untuk menguji hipotesis 6 dan 7. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis dapat diterima jika nilai T-statistik

lebih besar dari nilai t-tabel (1,660) dan nilai p-value kurang dari 0,05. Hasilnya pengujian secara tidak langsung dapat dilihat pada tabel berikut.

Hasil Uji Hipotesis Secara Tidak Langsung

	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values	Information
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0.193	2.040	0.041	Diterima
Kualitas Produk -> Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0.252	2.440	0.015	Diterima

H6: Terdapat Hubungan yang signifikan antara kualitas produk dengan loyalitas pasien erha clinic batam melalui kepuasan pasien erha clinic batam

Hasil penelitian tentang kualitas produk terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di erha clinic batam menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di erha clinic batam. Nilai original sample positif sebesar 0,252, nilai p-value sebesar $0,015 < 0,05$, dan nilai T-statistic sebesar 2,440, lebih besar dari T-tabel 1,660 artinya jika terjadi peningkatan pada kualitas produk maka akan berdampak positif dalam peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien di erha clinic batam. Sebaliknya jika terjadi penurunan pada kualitas produk maka kepuasan pasien dan loyalitas pasien juga akan menurun. Hasil pengujian pengaruh tidak langsung menyimpulkan bahwa kepuasan pasien mampu menjadi mediasi yang baik antara kualitas produk dan loyalitas pasien di erha clinic batam. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Bali (2022) hasil penelitiannya menjelaskan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.

H7: Terdapat Hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien erha clinic batam melalui kepuasan pasien erha clinic batam

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di erha clinic batam melalui kepuasan pasien. Nilai original sample positif sebesar 0,193 dengan nilai P-value sebesar $0,041 < 0,05$, dan nilai T-hitung sebesar 2,040 lebih besar dari T-tabel 1,660, artinya jika terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan maka akan berdampak positif dalam peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien di erha clinic batam. Sebaliknya jika terjadi penurunan pada kualitas pelayanan maka kepuasan pasien dan loyalitas pasien juga akan menurun. Hasil pengujian pengaruh tidak langsung menyimpulkan bahwa kepuasan pasien mampu menjadi mediasi yang baik antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien di erha clinic batam. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Shahid et al., (2019) hasil penelitiannya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.

SIMPULAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Erha Clinic Batam, dengan kepuasan pasien berperan sebagai variabel intervening. Berikut adalah rangkuman hasil penelitian:

1. Kualitas produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien erha clinic batam (Y),
2. Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pasien erha clinic batam (Y),
3. Kualitas produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien erha clinic batam (Z),
4. Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien erha clinic batam (Y),
5. Kepuasan pasien erha clinic batam (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien erha clinic batam (Y),
6. Kualitas produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien erha clinic batam (Y) melalui kepuasan pasien erha clinic batam (Z), dan
7. Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien erha clinic batam (Y) melalui kepuasan pasien erha clinic batam (Z).

Referensi :

- Agustina Fajarini, L. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan. *JCA Ekonomi*, 1.
- Bali, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 1-14. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.7>
- Chikazhe, L., Makanyeza, C., & Chigunhah, B. (2021). Understanding mediators and moderators of the effect of customer satisfaction on loyalty. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1922127>
- Duryadi. (2021). *Metode Penelitian Ilmiah "Metode Penelitian Empiris Dengan Model Path Analysis dan Analisis Menggunakan SmartPLS"* (Joseph Teguh Santoso, Ed.; 1st ed.). Yayasan Prima Agus Teknik.
- Ginting, Y. M., Chandra, T., Miran, I., & Yusriadi, Y. (2023). Repurchase intention of e-commerce customers in Indonesia: An overview of the effect of e-service quality, e-word of mouth, customer trust, and customer satisfaction mediation. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 329-340. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.10.001>
- Lie, D., Sudirman, A., & Butarbutar, M. (2019). Analysis of Mediation Effect Of Consumer Satisfaction On The Effect Of Service Quality, Price and Consumer Trust On Consumer Loyalty. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH*, 8, 8. www.ijstr.org
- Muhammad Shahid, R., Halim, F., Shehzad, A., Commer Soc Sci, P. J., & Muhammad Shahid Yaqub, R. (2019). Effect of Service Quality, Price Fairness, Justice with Service Recovery

- and Relational Bonds on Customer Loyalty: Mediating Role of Customer Satisfaction. In *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences* (Vol. 13, Issue 1). PJCSS. <http://hdl.handle.net/10419/196187>
- Philip Kotler, G. A. and S. B. (2023). *Principles of Marketing* (Nineteenth Edition). Pearson Education Limited.
- Priadana Sidik, S. D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Cetakan Pertama, Vol. 1). Pascals Books.
- Qomarsyah Muaddib. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Syariah BMT Al-Ittihad Pekanbaru. *Jurnal Bisnis Kompetif*, 2.
- Rahmah, N., Kara, M. H., Bakry, M., & Muin, R. (2021). Effect of Service Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an intervening variable in Shariah Hotel (Study at Pesonna Hotel in Makassar, South Sulawesi). *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 8(4), 224. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v8i4.2479>
- Surahman, I. G. N., Yasa, P. N. S., & Wahyuni, N. M. (2020). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, 7(1), 46–52. <https://doi.org/10.22225/jj.7.1.1626.46-52>