

PAPER NAME

**LILIS.pdf**

AUTHOR

**Noviana Mariatul Ulfa**

WORD COUNT

**2687 Words**

CHARACTER COUNT

**17162 Characters**

PAGE COUNT

**6 Pages**

FILE SIZE

**118.7KB**

SUBMISSION DATE

**Sep 27, 2022 11:18 PM GMT+7**

REPORT DATE

**Sep 27, 2022 11:18 PM GMT+7****● 18% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 13% Internet database
- 11% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 17% Submitted Works database

# PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MIE SAKERA DI KECAMATAN KALISAT KABUPATEN JEMBER

## *The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty of Mie Sakera in Kalisat District, Jember Regency*

Lilis Sutiyan

Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP, Universitas PGRI Argopuro Jember

[lilissutiyan3@gmail.com](mailto:lilissutiyan3@gmail.com)

Noviana Mariatul Ulfa

Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP, Universitas PGRI Argopuro Jember

[noviana.mu@gmail.com](mailto:noviana.mu@gmail.com)

### Abstract

The purpose of this study is (1) to determine whether product quality has a partial effect on customer loyalty. (2) To find out whether service quality has an effect on customer loyalty. (3) To find out whether product quality and service quality have a simultaneous effect on customer loyalty. This study uses a quantitative approach and sampling using purposive sampling type. The population in this study were the buyers of Mie Sakera in Kalisat District, District, the sample was 30 customers. In this study, data collection by questionnaires, interviews and documentation. The data analysis technique used is RLB multiple linear regression (multivariate linear regression). The results of this study. (1) Product quality has an effect on customer loyalty, the results obtained a significance value of 0.03 < 0.05 and t count > t table (2.754 > 2.052). Which means that the product quality X1 affects customer loyalty Y. (2) Service quality affects the results of customer loyalty, the results obtained a significance value of 0.04 < 0.05 and t count > t table (2.642 > 2.052). This means that X2 service quality affects customer loyalty Y. (3) X1 product quality and X2 service quality simultaneously affect customer loyalty. These results were obtained from the calculated f value of 6.539 > 3.39 and the significance value was 0.03 < 0.05.

**Keywords:** Product Quality, Service Quality, and Customer Loyalty.

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan. (2) Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. (3) Untuk mengetahui apakah kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan pengambilan sampel menggunakan tipe purposive sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah pembeli Mie Sakera di Kecamatan Kalisat Kabupaten, sampelnya adalah 30 pelanggan. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dengan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda RLB (multivariate linear regression). Hasil penelitian ini. (1) Kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, diperoleh hasil nilai signifikansi 0,03 < 0,05 dan t hitung > t tabel (2,754 > 2,052). Yang artinya kualitas produk X1 berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Y. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap hasil loyalitas pelanggan, diperoleh hasil nilai signifikansi 0,04 < 0,05 dan t hitung > t tabel (2,642 > 2,052). Artinya kualitas pelayanan X2 berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Y.

(3) Kualitas produk  $X_1$  dan kualitas pelayanan  $X_2$  secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil tersebut diperoleh dari nilai  $f$  hitung sebesar  $6,539 > 3,39$  dan nilai signifikansinya adalah  $0,03 < 0,05$ .

**Kata kunci** : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Pelanggan

## PENDAHULUAN

Kualitas produk harus diperhatikan, tetapi tidak hanya kualitas produk, tetapi juga kualitas layanan, karena memberikan produk dan layanan yang berkualitas tinggi akan membuat konsumen merasa puas dan dapat mempertahankan pelanggan. Warung mie merupakan sajian kuliner yang sangat populer di Jember di kalangan anak-anak, remaja dan orang tua. Banyaknya pecinta olahan adonan mendorong para pengusaha untuk membuka usaha dengan cara yang kreatif dan inovatif. Ada banyak sekali toko mie di Kabupaten Jember. Beberapa masih bertahan dan berkembang, bahkan beberapa pengusaha sudah gulung tikar. Salah satu toko kuliner yang masih eksis hingga saat ini adalah toko “Mie Sakera” yang telah membuka 6 cabang. Toko Sakera Mie itu pertama kali dibuka di kecamatan Kalisat, Kabupaten Jember, yang kemudian membuka cabang di kabupaten lain dan 1 cabang di kota Probolinggo.

Nama Sakera merupakan nama unik yang berasal dari seorang pendekar legendaris yang tak terkalahkan dari Madura, maka dari itu Pak Totok selaku pemilik toko Mie Sakera berharap agar perusahaan masakan ini dapat bersaing dengan semua perusahaan masakan yang ada di wilayah Jember bahkan di luarnya, dan mereka bisa taklukkan kota. Mie Sakera adalah toko yang menyajikan hidangan mie pedas di berbagai tingkatan. Ada dua jenis mie yaitu mie original dan mie goreng dengan lima tingkat kepedasan, yaitu mie kosot (tanpa cabai), mie tepes (sedikit pedas), mie tobik (sedikit pedas), mie tapok (pedas) dan mie torkop (sangat pedas). Nama mie level ini berasal dari bahasa madura. Kuliner yang inovatif ini sangat diminati di kalangan remaja, dewasa, dan orang tua. Konsumen tertarik dengan produk mie saker karena kebanyakan konsumen membeli produk secara berulang-ulang, tidak hanya mencoba lalu

pindah ke tempat lain (wawancara, Hasan Abdillah, 08/10/2022). Hal ini menunjukkan bahwa dari waktu ke waktu, yang berarti konsumen merasa puas baik dengan kualitas produk maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh mie sakera. Oleh karena itu, perlu diketahui apakah kualitas produk mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Beberapa konsumen mengatakan bahwa pelayanan di toko Mie Sakera cukup lama. Beberapa konsumen harus menunggu setengah jam untuk menikmati sajian mie pedas ini (wawancara, Risiko, 11 Agustus 2022). Mereka rela berdiri dalam antrean panjang untuk mendapatkan sepiring mie sakera. Layanan panjang ini masih dirasakan sebagian konsumen. Pelanggan yang datang tidak hanya pada Sabtu malam, tetapi juga hampir setiap hari mie sakera dipenuhi dengan pelanggan. Pengunjung yang datang pada malam hari kebanyakan berusia muda. Beberapa dari sekian banyak pengunjung tidak bisa mendapatkan tempat duduk, meski tempat duduknya lebar di bagian belakang. Akibatnya, beberapa pelanggan menolak makan di sana, jadi mereka mengemas mie sake.

Di antara banyak kota/negara bagian di mana restoran mie sake ini beroperasi, kota/negara bagian yang menarik untuk dijelajahi adalah Kabupaten Jember. Kabupaten Jember adalah sebuah kotamadya/kota administratif yang terletak di provinsi Jawa Timur, Indonesia, bekerja sama dengan beberapa kabupaten lain, yaitu Kabupaten Bondowoso dan sedikit selatan Kabupaten Banyuwangi, Kabupaten Lumajang di barat dan Kabupaten Jember di selatan. Daerah yang berbatasan dengan Samudera Indonesia. (<https://jember.info/info/condition-umum.com>, 2019).

Kabupaten Jember menarik untuk ditelusuri karena Jember merupakan kabupaten/kota yang letaknya strategis karena Jember berada di persimpangan Bali dan

Surabaya yang membuat Kabupaten Jember mengalami perkembangan yang cukup pesat dan dapat menjadi barometer pertumbuhan ekonomi di timur. di wilayah Jawa Timur. Selain itu, Kabupaten Jember merupakan tempat yang strategis untuk mendirikan usaha kuliner karena minat konsumen untuk mencoba hal-hal baru dan unik cukup tinggi. Oleh karena itu, Kabupaten Jember sangat cocok bagi para pengusaha untuk memulai bisnis kuliner. Selain itu, melihat lokasi geografis mie sakera menjanjikan untuk menarik banyak pelanggan. Ini karena tempat mie saka terletak di jantung Kalisat, juga bersebelahan dengan pasar utama kawasan Kalisat.

Hal ini sesuai dengan penelitian Dewi Nur Aisyah (2017) sebelumnya, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Kober Mie Setan Jember". Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Kober Mie Setan Jember. Tidak jauh berbeda, Fitriana Candra Dewi (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada pabrik Tahu Palangkaraya. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi loyalitas pelanggan pada pabrik tahu Palangkaraya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F hitung sebesar 198,875. Nyimas Nadra (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di CV. Sinar Surya Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara parsial berhubungan dengan loyalitas pelanggan pada CV. Sinar Surya Palembang.

## METODE PENELITIAN

Rancangan metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang bersifat korelasional dan bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Mie Sakera di Kecamatan Kalisat Kabupaten Jember. Populasi dalam

penelitian ini adalah pembeli Mie Sakera di Kecamatan Kalisat Kabupaten Jember. Dan mengambil sampel sebanyak 30 pelanggan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner
2. Wawancara
3. Dokumentasi

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas kuisisioner
2. Uji Reabilitas kuisisioner
3. Uji T Parsial
4. Uji F Simultan
5. Regresi linier berganda

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan berpengaruh positif signifikan pada Mie Sakera Kecamatan Kalisat Kabupaten Jember. Hal ini terlihat dari hasil perhitungan, dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,754 > 2,052$ ) dan signifikansi  $p$  ( $0,003 < 0,005$ ). Dan penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong (2012) Saidan dan Arif (2012) kualitas produk adalah kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya meliputi keseluruhan daya tahan, keandalan, akurasi dan kemudahan penggunaan. , perbaikan produk dan atribut produk. lain Jika konsumen merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk, konsumen cenderung melakukan pembelian ulang secara terus menerus. Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh peneliti sebelumnya. Dewi Nur Aisyah (2017) menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kober Mie Setan Jember. Kandida Ida Sola (2017) menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus Sakola Factory Outlet Yogyakarta). Dan Ervi Widha Irtanti (2019) juga menyatakan bahwa keputusan pembelian produk Pixy Lip Cream dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas produk.

Kualitas produk penting untuk mempertahankan pelanggan pada produk agar pelanggan terus melakukan pembelian ulang. Produk yang ditawarkan harus benar-benar produk yang berkualitas, karena pelanggan sangat mengutamakan kualitas dari produk itu sendiri. Pelanggan lebih memilih dan memilih produk dengan kualitas lebih tinggi daripada produk sejenis lainnya dengan kualitas lebih rendah, dan pelanggan bersedia membayar apa pun untuk membeli produk berkualitas yang memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.

Menjaga kualitas produk sangat penting bagi perusahaan, baik dari segi kesegaran makanan, bentuk penyajian, kejelasan rasa setiap porsi, maupun inovasi, seperti kebaruan makanan. Dengan kualitas produk yang memuaskan, menciptakan loyalitas pelanggan dan membuat mereka mencoba lagi dan lagi. Dengan demikian, hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang ada. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk yang baik menimbulkan efek candu bagi pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, tampaknya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan terhadap Mie Sakera. Hal ini terlihat dari hasil perhitungan dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,642 > 2,052$ ) dan signifikan  $p$  ( $0,004 < 0,005$ ). Hasil penelitian ini juga didukung oleh Normasari et al., 2013, yang mengemukakan pendapat tersebut, yang dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan kesempurnaan pelayanan untuk memenuhi keinginan atau harapan pelanggan. Hal ini sesuai dengan pendapat Putro et al. (2014) bahwa apabila konsumen merasa puas dengan produk yang dibeli maka akan menimbulkan loyalitas pembeli untuk melakukan pembelian ulang di masa yang akan datang. Seperti yang dikatakan Tipjono (2012) Gultom dkk (2020). Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok, berdasarkan sikap positif dan dinyatakan dalam pembelian berulang yang konsisten. Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh peneliti sebelumnya. Dewi Nur Aisyah (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kober Mie Setan Jember.

Nyimas Nadra (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di CV. sinar matahari Palembang. Dan Fitriyanur (2020) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen pada rumah makan lesehan dapur M'riah UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi.

Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, seperti memberikan pelayanan yang ramah, cepat dan tanggap kepada pelanggan, selalu bersikap sopan kepada pelanggan dan memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan pelanggan, maka semakin kuat kepercayaan pelanggan untuk tetap setia atau loyal terhadap produk. dibeli sedemikian rupa sehingga dapat menyebabkan perusahaan memperoleh keuntungan dari waktu ke waktu. Dengan demikian, hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa jika pelanggan puas dengan layanan yang ada maka loyalitas mereka akan meningkat dan mereka akan bertahan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Mie Sakera. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan dimana  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $6,539 > 3,39$ ). Dan signifikansi  $p < (0,003 < 0,005)$ . Dan penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong (2012) dalam Saidani dan Arifin (2012) kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk menjalankan fungsinya, hal ini meliputi keseluruhan daya tahan, keandalan, akurasi, kemudahan pengoperasian, perbaikan produk, dan atribut produk lainnya. Jika seorang konsumen merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut maka konsumen tersebut akan cenderung untuk melakukan pembelian ulang secara terus menerus. Dan juga didukung oleh pendapat Normasari et al, (2013) yang mengemukakan pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk mencapai keinginan atau harapan pelanggan. Hal ini sejalan dengan pendapat Putro et al (2014) jika konsumen puas terhadap suatu produk yang dibeli maka akan menimbulkan loyalitas pembeli

untuk melakukan pembelian ulang di kemudian hari. Seperti yang dikatakan oleh Tipjono (2012) dalam Gultom dkk (2020). Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, berdasarkan sikap positif dan tercermin dalam pembelian berulang yang konsisten. Selain itu, hasil penelitian ini juga didukung oleh peneliti sebelumnya. Dewi Nur Aisyah (2017) menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kober Mie Setan Jember. Kandida Ida Solola (2017) menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan Uswatun Chasanah (2019) juga menyatakan bahwa kualitas produk, pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di Café Waroeng Pisa Purwokero.

Kualitas sangat berpengaruh karena pelanggan akan loyal dari hasil apa yang dirasakannya setelah melakukan pembelian dan mengkonsumsinya, termasuk dari segi kualitas produk. Begitu juga dengan kualitas pelayanan, memberikan pelayanan yang baik akan dapat meningkatkan pandangan konsumen secara umum terhadap perusahaan. Kepercayaan oleh pelanggan diperlakukan sebagai sesuatu yang mencerminkan kesan keseluruhan perusahaan. Kepercayaan terhadap perusahaan akan terbentuk selama perusahaan secara konsisten mampu memberikan nilai kepada pelanggannya. Meningkatnya kepercayaan terhadap apa yang diberikan oleh pelanggan ini dapat membentuk sikap loyal terhadap pelanggan.

Dengan kualitas produk yang kurang baik, maka pelanggan akan merasakan kurang puas terhadap loyalitas. Begitupun kualitas pelayanan, jika kualitas pelayanan akan menimbulkan efek kurang puas dengan kata lain kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Dengan demikian hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang ada dan penelitian sebelumnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan loyalitas pelanggan yang tinggi.

## 18 KESIMPULAN

Berdasarkan paparan data dari hasil pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa:

- 6 a) Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Mie Sakera di Kecamatan Kalisat Kabupaten Jember.
- 6 b) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Mie Sakera di Kecamatan Kalisat Kabupaten Jember.
- 41 c) Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Mie Sakera di Kecamatan Kalisat Kabupaten Jember

## DAFTAR PUSTAKA

- Chasanah, Uswatun. 2019. 1 *Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Café Waroeng Pisang Purwokerto, Banyumas*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
- Gultom, Dedek, Kurniawan dkk. 2020. *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 3(2): 171-180.
- Normasari, Selvy dkk. 2013. 1 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan loyalitas Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 6(2): 1-9
- Putro, Shandy, Widjoyo dkk. 2014. 19 *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran, 2(1): 1-9
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin. 2012. 12 *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch market*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, 3(1): 1-22



### **Biografi Penulis**

#### **Lilis Sutiyan**

Penulis adalah Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP, Universitas PGRI Argopuro Jember

#### **Noviana Mariatul Ulfa**

Penulis adalah Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP, Universitas PGRI Argopuro Jember

## ● 18% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 13% Internet database
- 11% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 17% Submitted Works database

### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	<a href="http://l.unsil.ac.id/">http://l.unsil.ac.id/</a>	3%
	Internet	
2	<b>Binus University International on 2020-07-02</b>	<1%
	Submitted works	
3	<b>iGroup on 2014-06-26</b>	<1%
	Submitted works	
4	<b>Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-11-23</b>	<1%
	Submitted works	
5	<b>Universitas Putera Batam on 2021-03-15</b>	<1%
	Submitted works	
6	<b>STIE Perbanas Surabaya on 2016-01-14</b>	<1%
	Submitted works	
7	<a href="http://prosidingfrima.stembi.ac.id">prosidingfrima.stembi.ac.id</a>	<1%
	Internet	
8	<b>Universitas Negeri Jakarta on 2016-12-05</b>	<1%
	Submitted works	

9	<b>Universitas Pelita Harapan</b>	Submitted works	<1%
10	<b>ejournal.unisba.ac.id</b>	Internet	<1%
11	<b>ojs.stkip-ypup.ac.id</b>	Internet	<1%
12	<b>Septi Kurnia Prastiwi, Rabia Rabia, Renanda Bagus. "PERAN PRODUCT ...</b>	Crossref	<1%
13	<b>doaj.org</b>	Internet	<1%
14	<b>jurnal.unmuhjember.ac.id</b>	Internet	<1%
15	<b>prosiding.lppm.unesa.ac.id</b>	Internet	<1%
16	<b>repositori.kemdikbud.go.id</b>	Internet	<1%
17	<b>repository.univ-tridianti.ac.id</b>	Internet	<1%
18	<b>sitihalimatussakdiyah.blogspot.com</b>	Internet	<1%
19	<b>Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2016-02-10</b>	Submitted works	<1%
20	<b>Ni Nyoman Duwi Yuhani, Ponirin Ponirin. "PENGARUH KUALITAS PROD...</b>	Crossref	<1%

21	<b>Universitas Diponegoro on 2017-09-05</b>	<1%
	Submitted works	
22	<b>Universitas Negeri Makassar on 2013-07-24</b>	<1%
	Submitted works	
23	<b>publication.gunadarma.ac.id</b>	<1%
	Internet	
24	<b>skripsi-skripsiun.blogspot.com</b>	<1%
	Internet	
25	<b>Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2021-...</b>	<1%
	Submitted works	
26	<b>Universitas Pelita Harapan</b>	<1%
	Submitted works	
27	<b>companyprofilebisnis.blogspot.com</b>	<1%
	Internet	
28	<b>repository.unitomo.ac.id</b>	<1%
	Internet	
29	<b>rinjani.unitri.ac.id</b>	<1%
	Internet	
30	<b>docstoc.com</b>	<1%
	Internet	
31	<b>Irma Mardian, Muhammad Muhammad. "Pengaruh Kualitas Layanan D...</b>	<1%
	Crossref	
32	<b>STIE Perbanas Surabaya on 2018-10-18</b>	<1%
	Submitted works	

33	<b>Universitas Diponegoro on 2017-01-05</b> Submitted works	<1%
34	<b>Universitas Diponegoro on 2022-04-13</b> Submitted works	<1%
35	<b>Universitas Pelita Harapan</b> Submitted works	<1%
36	<b>Universitas Pelita Harapan on 2022-12-15</b> Submitted works	<1%
37	<b>Universitas Putera Batam on 2020-12-03</b> Submitted works	<1%
38	<b>Universitas Wiraraja on 2022-09-25</b> Submitted works	<1%
39	<b>cat2.riss4u.net</b> Internet	<1%
40	<b>jurnal.stiemuarateweh.ac.id</b> Internet	<1%
41	<b>nandar1402.blogspot.com</b> Internet	<1%