Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 24, No 2 (2024): Juli, 1951-1956
DOI: 10.33087/jiubj.v24i2.4655

Pengaruh Kompetensi, Tarif Pelabuhan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada PT. Covanova Trans Services Batam

Donny Wirawan*, Ngaliman, I Wayan Catra Yasa
Universitas Batam
*Correspondence: dony.wira@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini dilakukan pada PT. Coranova Trans Service Batam yang bertujuan untuk 1) mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi, tarif pelabuhan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan; 2) mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi tarif pelabuhan, kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan; 3) mengetahui bagaimana pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan; 4) mengetahui bagaimana pengaruh tidak langsung tarif pelabuhan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelangga; 5) mengetahui bagaimana pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif menggunakan instrument kuisioner dalam bentuk skala likert. Hasil penelitian ini menemukan bahwa secara parsial kompetensi, tarif pelabuhan, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial kompetensi, tarif pelabuhan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan. Kompetensi, tarif pelabuhan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PT. Covanova Trans Services Batam

Kata kunci : Kepuasan pelanggan; kompetensi; kualitas pelayanan; loyalitas tarif pelabuhan.

Abstract. *This research was conducted at PT. Coranova Trans Service Batam aims to 1) find out how competency, port rates and service quality influence customer satisfaction; 2) find out how port tariff competency and service quality influence loyalty through customer satisfaction; 3) find out how competence indirectly influences loyalty through customer satisfaction; 4) find out how port tariffs indirectly influence loyalty through customer satisfaction; 5) find out how service quality indirectly influences loyalty through customer satisfaction. The research method used is quantitative with descriptive research using a questionnaire instrument in the form of a Likert scale. The results of this research found that partially competency, port rates, and service quality have a significant and positive influence on customer satisfaction. Partially, competency, port rates and service quality have a significant and positive influence on customer loyalty. Competence, port rates and service quality have a significant and positive influence on customer loyalty through customer satisfaction at PT. Covanova Trans Services Batam*

Keywords *: Customer satisfaction; competence; service quality; port tarif loyalty.*

PENDAHULUAN

Di tengah kondisi global yang telah berkembang saat ini, dimana perdagangan bebas kian menjadi konsep ekonomi yang dianut oleh banyak negara di dunia tidak terkecuali Indonesia. Dengan begitu ada banyak arus barang dari atau ke Indonesia atau antar pulau di Indonesia yang tentunya akan meningkat secara signifikan perkembangan pada industri moda transportasi laut mulai dari *shipping line*, *shipping agency*, *shipper* atau *consignee* sangat mempengaruhi perkembangan perekonomian. Salah satu sarana transportasi yang relatif murah dengan kapasitas besar untuk menunjang kegiatan ekspor dan impor adalah transportasi melalui laut. Kondisi ini telah menyebabkan banyaknya armada kapal baik nasional maupun internasional yang memberikan jasa pengangkutan yang biasa disebut dengan *shipping line* atau perusahaan pelayaran, sedangkan pada industri jasa pelayaran biasa disebut atau dikenal dengan *shipping agency* atau keagenan kapal.

Berkembangnya industri jasa pelayaran tersebut, maka salah satunya yang juga turut berkembang dengan tingkat persaingan yang tinggi adalah jasa keagenan kapal. Salah satu perusahaan yang terlibat dalam bisnis jasa keagenan kapal adalah PT. Covanova Trans Services yang merupakan salah satu perusahaan keagenan kapal atau *shipping agency* yang beroperasi di Batam telah berkembang dan

menjadi salah satu perusahaan yang memberikan jasa pelayanan kapal terbesar di Batam. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan jasa keagenan kapal untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan (pemilik kapal) serta berusaha memenuhi harapan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan pesaing dalam bisnis ini. Dengan demikian hanya perusahaan berkualitas yang dapat bersaing dan bertahan serta dapat menguasai pasar. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh harga dan kualitas barang atau jasa yang ditawarkan, sehingga kualitas merupakan prioritas utama bagi perusahaan sebagai tolok ukur keunggulan bersaing (Indrawan et al., 2021). Pentingnya memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan merupakan salah satu langkah yang harus dilakukan jika ingin perusahaan jasa keagenan kapal dapat terus bertahan dan bersaing dengan perusahaan yang lainnya. Dengan mengetahui faktor-faktor tersebut, perusahaan akan mengetahui langkah, strategi, maupun keputusan apa yang harus mereka buat agar dapat memuaskan setiap pelanggan yang datang, karena setiap pelanggan mempunyai karakter yang berbeda-beda dan dapat dipuaskan dengan cara yang berbeda pula. Diantara banyaknya faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang mungkin dapat memberikan pengaruh yang cukup besar dalam sebuah perusahaan jasa keagenan kapal adalah kompetensi pegawai, tarif jasa pelabuhan yang ditetapkan serta kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi, tarif pelabuhan serta kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan pada PT. Covanova Trans Services Batam.

METODE

Metode penelitian pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif menggunakan instrumen kuisioner dalam bentuk skala likert (Jogiyanto, 2014). Variabel pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan, loyalitas, kompetensi, tarif pelabuhan, kualitas pelayanan. Variabel pada penelitian ini diukur menggunakan skala likert. Populasinya adalah total *customer* yang menggunakan jasa dari PT Covanova Trans Services yaitu sebanyak 110 pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan jenis *non probability sampling*. Mengukur besarnya nilai variabel yang diteliti menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis Jalur (path analysis). Metode pengujian yang digunakan untuk pengaruh langsung adalah regresi dengan aplikasi SPSS sedangkan untuk pengaruh tidak langsung menggunakan uji sobel (Sugiyono, 2017).

HASIL

Tabel 1
Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.35342227
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.069
	Negative	-.036
Kolmogorov-Smirnov Z		.756
Asymp. Sig. (2-tailed)		.618

Sumber: data olahan

Tabel 1 hasil uji normalitas diketahui nilai signifikasi sebesar 0,618 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel pada penelitian ini berdistribusi dengan normal. Tabel 2 nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukan adanya multikolinearitas adalah nilai Tolerance ≥ 0,10 atau sama dengan nilai VIF ≤ 10. Hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa seluruh variabel data tidak terjadi multikol nilai *tolerance value* > 0,10 atau nilai VIF < 10 sehingga tidak terdapat korelasi antar variabel independen. Sedangkan Tabel 3 nilai probabilitas lebih besar dari 0,05. Dengan demikian variabel yang

diajukan dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas.

Tabel 2
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.976	4.242		.701	.484		
	Kompetensi	.119	.055	.154	2.170	.032	.744	1.344
	Tarif Pelabuhan	.181	.087	.165	2.078	.040	.600	1.667
	Kualitas Pelayanan	.243	.084	.216	2.892	.005	.678	1.475
	Kepuasan Pelanggan	.421	.082	.411	5.111	.000	.582	1.718

Sumber: data olahan

Tabel 3
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.555	2.567		1.385	.169
	Kompetensi	-.031	.033	-.101	-.945	.347
	Tarif Pelabuhan	-.051	.053	-.115	-.965	.336
	Kualitas Pelayanan	-.013	.051	-.029	-.261	.795
	Kepuasan Pelanggan	.062	.050	.150	1.239	.218

Sumber: data olahan

Tabel 4
Hasil Uji Simultan Sub – Struktural 1

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.088	4.691		2.151	.034
	Kompetensi	.177	.060	.235	2.967	.004
	Tarif Pelabuhan	.349	.092	.326	3.773	.000
	Kualitas Pelayanan	.286	.091	.259	3.139	.002

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 4 hasil dari uji sub-struktural 1 adalah sebagai berikut:

1. Nilai sig. untuk pengaruh kompetensi (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 0,004 < 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh kompetensi (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Adapun besar koefisien jalur kompetensi (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang ditunjukkan dengan nilai beta sebesar 0,177.
2. Nilai Sig. untuk pengaruh tarif pelabuhan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh tarif pelabuhan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Adapun besar koefisien jalur tarif pelabuhan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang ditunjukkan dengan nilai beta sebesar 0,349.
3. Nilai Sig. untuk pengaruh kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 0,002 < 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Adapun besar koefisien jalur kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang ditunjukkan dengan nilai beta sebesar 0,286.
4. Nilai R square adalah 0,403 = 40,3% yang artinya kemampuan variabel kompetensi, tarif pelabuhan, dan kualitas pelayanan dalam menjelaskan variabel kepuasan pelanggan adalah sebesar 40,3%.

Penafsiran hasil dari uji sub-struktural 2 pada Tabel 2 adalah sebagai berikut:

1. Nilai Sig. untuk pengaruh kompetensi (X1) terhadap loyalitas pelanggan (Z) adalah sebesar 0,032 < 0,05 sehingga dapat

disimpulkan bahwa H4 diterima yang berarti terdapat pengaruh kompetensi (X1) terhadap loyalitas pelanggan (Z). Adapun besar koefisien jalur kompetensi (X1) terhadap loyalitas pelanggan (Z) yang ditunjukkan dengan nilai beta sebesar 0,119.

2. Nilai Sig. untuk pengaruh tarif pelabuhan (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Z) adalah sebesar 0,040 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh tarif pelabuhan (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Z). Adapun besar koefisien jalur tarif pelabuhan (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Z) yang ditunjukkan dengan nilai beta sebesar 0,181.
3. Nilai Sig. untuk pengaruh kualitas pelayanan (X3) terhadap loyalitas pelanggan (Z) adalah sebesar 0,005 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X3) terhadap loyalitas pelanggan (Z). Adapun besar koefisien jalur kualitas pelayanan (X3) terhadap loyalitas pelanggan (Z) yang ditunjukkan dengan nilai beta sebesar 0,243.
4. Nilai Sig. untuk pengaruh kepuasan pelanggan (Y) terhadap loyalitas pelanggan (Y) adalah sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh kepuasan pelanggan (Y) terhadap loyalitas pelanggan (Z). Adapun besar koefisien jalur kepuasan pelanggan (T) terhadap loyalitas pelanggan (Z) yang ditunjukkan dengan \nilai beta sebesar 0,421.
5. R square dapat diketahui bahwa besar R square adalah 0,552 = 55,2% yang artinya kemampuan variabel kinerja operasional, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam menjelaskan variabel loyalitas pelanggan adalah sebesar 55,2% %. Berdasarkan Tabel 5 dapat dikatakan bahwa variabel kompetensi, tarif pelabuhan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh langsung positif dan signifikasi terhadap variabel endogen dengan nilai signifikasi seluruhnya lebih kecil dari 0,05.

Tabel 5
Hasil Path Analisis

Pengaruh	Terhadap	Siginfikansi	Besar Pengaruh
Kompetensi	Kepuasan Pelanggan	0,004	0,403 = 40,3%
Tarif Pelabuhan		0,000	
Kualitas Pelayanan		0,002	
Kompetensi	Loyalitas Pelanggan	0,032	0,552 = 55,2%
Tarif Pelabuhan		0,040	
Kualitas Pelayanan		0,005	
Kepuasan Pelanggan		0,000	

Sumber: data olahan

Pengaruh kompetensi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Covanova Trans Services Batam

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu perusahaan dalam meraih simpati pelanggan, dimana pelanggan yang terpuaskan akan bersedia untuk menggunakan kembali layanan atau jasa dari perusahaan tersebut. Dalam bidang jasa, kepuasan pelanggan sama berharganya dengan melakukan investasi dalam bidang iklan yang mahal karena pelanggan yang terpuaskan akan berpotensi untuk bersedia menceritakan pengalaman positif yang didapatnya dalam mempergunakan layanan jasa suatu perusahaan. Beberapa cara dapat dilakukan oleh perusahaan guna meraih kepuasan pelanggan tersebut, salah satunya adalah dengan meningkatkan kompetensi pegawai yang dimiliki (Indrawan et al., 2021)

Pengaruh tarif pelabuhan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Covanova Trans Services Batam

Setiap penyedia jasa tentu menginginkan menerapkan tarif dengan keuntungan yang setinggi-tingginya, akan tapi sebaliknya pelanggan tentu menghendaki tarif yang serendah mungkin sehingga dalam penentuan tarif pelabuhan hendaknya mampu mengakomodir semua pihak agar terjadi titik tengah. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila tarif pelabuhan yang dikenakan wajar dan sesuai atau paling tidak mendekati ekspektasi pelanggan (Elen & Raymond, 2020).

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Covanova Trans Services Batam.

Pelayanan yang baik memberikan pengalamanan yang positif pada pelanggan sehingga pelanggan akan merasa terpuaskan. Peningkatan jumlah pelanggan dapat pula dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, semakin baik kualitas pelayanan akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan serta berpotensi untuk menghadirkan semakin banyak konsumen yang mempergunakan jasanya sebagai efek positif pelanggan yang terpuaskan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi faktor penentu kepuasan pelanggan sehingga pelanggan akan bersedia untuk kembali mempergunakan jasa dari perusahaan tersebut. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Hamdi & Raymond (2020).

Pengaruh kompetensi terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Covanova Trans Services Batam

Loyalitas pelanggan dapat diraih apabila seuatu perusahaan memberikan layanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan sehingga pelanggan bersedia untuk selalu mempergunakan layanan jasa dari perusahaan tersebut. Loyalitas tidak akan dapat diraih apabila pelanggan merasa kecewa dengan kinerja dari perusahaan, dimana hal tersebut dapat dinilai dari seberapa kompeten karyawan dalam menjalankan fungsi dan tugasnya. Apabila pelanggan merasa bahwa penyedia layanan memiliki kompetensi yang baik maka pelanggan akan selalu setiap untuk mempergunakan layanan perusahaan tersebut serta tidak memiliki keinginan untuk mencoba layanan jasa peruahaan lain. Semakin baik kompetensi yang dimiliki karyawan dan perusahaan akan semakin meningkatkan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Putri et al (2017).

Pengaruh tarif pelabuhan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Covanova Trans Services Batam.

Tarif pelabuhan akan sangat berpengaruh pada keputusan pelanggan dalam mempergunakan layanan pelabuhan. Tarif pelabuhan yang dirasa terjangkau oleh pelanggan dan sesuai dengan layanan yang diberikan akan membuat pelanggan bersedia untuk mempergunakan layanan yang ditawarkan tersebut, sehingga dapat berpengaruh pada loyalitas yang dimiliki oleh pelanggan terhadap perusahaan. Hasil Penelitian ini sesuai dengan penelitian Happy & Raymond (2020).

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Covanova Trans Services Batam.

Pada sebuah perusahaan yang berbasis jasa, pelayanan yang baik mutlak diperlukan karena dalam bidang jasa, yang terpenting adalah bagaimana perusahaan dapat memahami, mengerti dan memberikan solusi yang terbaik bagi pelanggan. Oleh karenanya, perasaan dari pelangganlah yang harus menjadi perhatian. Pelayanan yang berkualitas akan mampu menyentuh perasaan pelanggan sehingga merasa memiliki kedekatan dengan perusahaan sehingga tidak berpikir untuk menggunakan layanan dari perusahaan lain (Usvita et al., 2023).

Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Covanova Trans Services Batam

Pelanggan yang terpuaskan dengan layanan suatu perusahaan akan selalu mengingat dan memilih untuk mempergunakan jasa layanan dari perusahaan tersebut di masa mendatang, bahkan pelanggan yang loyal tersebut juga akan bersedia untuk menceritakan pengalaman positif yang dirasakan saat mempergunakan jasa suatu perusahaan sehingga dapat merupakan suatu promosi yang efektif bagi perusahaan (Gunadi et al., 2015).

Pengaruh kompetensi terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Covanova Trans Services Batam melalui kepuasan pelanggan

Kompetensi yang baik dari pegawai akan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menggunakan jasanya. Pelanggan yang merasa terpuaskan tersebut kemudian akan memilih untuk mempergunakan kembali layanan dari perusahaan tersebut sehingga tercipta loyalitas yang baik.

Pengaruh tarif pelabuhan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Covanova Trans Services Batam melalui kepuasan pelanggan.

Tarif yang sesuai dengan layanan yang diberikan serta dirasa terjangkau serta masuk akal oleh pelanggan akan membuat pelanggan bersedia menggunakan layanan yang ditawarkan, disamping itu juga akan mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan tersebut akan memperbesar munculnya loyalitas pelanggan terhadap perusahaan (Bali, 2022).

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Covanova Trans Services Batam melalui kepuasan pelanggan

Kualitas pelayanan yang baik dari perusahaa akan menumbuhkan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan sehingga akan terbangun loyalitas dari konsumen kepada perusahaan, dimana loyalitas yang tinggi dari pelanggan akan membantu kelangsungan perusahaan dalam menjalankan bisnisnya (Indrawan et al., 2023).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kompetensi yang tinggi cenderung meningkatkan kualitas pelayanan, sementara tarif yang kompetitif dan transparan memperkuat persepsi nilai di mata pelanggan. Ketika pelanggan merasa mendapatkan layanan yang efisien, aman, terjangkau, dan berkualitas, mereka cenderung lebih loyal dan terus menggunakan layanan pelabuhan yang sama. Dalam jangka panjang, pelabuhan yang berhasil mengelola ketiga aspek ini dengan baik akan memiliki basis pelanggan yang setia, yang pada gilirannya dapat meningkatkan reputasi dan keuntungan perusahaan. Selain itu Kompetensi tenaga kerja dan manajemen di pelabuhan menentukan efisiensi operasional, kecepatan layanan, serta keamanan barang, yang semuanya berkontribusi pada pengalaman positif pelanggan. Tarif pelabuhan juga memainkan peran penting dalam kepuasan pelanggan. Tarif yang kompetitif dan transparan memberikan nilai lebih bagi pelanggan, mengurangi ketidakpastian, dan membuat mereka merasa mendapatkan harga yang sepadan dengan layanan yang diterima.

DAFTAR PUSTAKA

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

Elen, & Raymond. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Express Indosat. *Jurnal Ilmiah Core IT*, *8*(1), 142–155.

Gunadi, Irawan, A., Ratnasari, S. L., & Wibisono, C. 2015. Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Antara Kompetensi Pegawai dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, *3*(1), 56–65.

Hamdi, A., & Raymond. 2020. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Air Minum Isi Ulang di Kota Batam. *Akrab Juara*, *5*(3), 210–224.

Happy, D. R., & Raymond. 2020. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Seluler Simpati di Kota Batam. *Jurnal Akrab Juara*, *5*(3), 85–95.

Indrawan, M. G., Permana, H., Purba, D., Sari, S. Y., Sari, Y. P., Yusran, R. R., Saputra, D., Raymond, & Siregar, D. lestari. 2023. *Manajemen Pemasaran Modern.* CV Gita Lentera.

Indrawan, Mohamad Gita, Raymond, & Siregar, D. L. 2021. Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan smartphone samsung di kota Batam. *Jurnal Ekobistek*, *10*(2), 81–87.

Jogiyanto. 2014. *Metodologi penelitian bisnis: salah kaprah dan pengalaman-pengalaman*, 6th ed. BPFE.

Putri, D. I., Hidayat, W., & Dewi, R. S. 2017. The Effect of Product Quality and Location on Customer Loyalty through Satisfaction as an Intervening Variable (Case Study on Customers of Mertojoyo Cake Semarang). *Journal of Business Administration Ilmu*, *2*(2), 60–68.

Sugiyono. 2017. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif.* Alfabeta.

Usvita, M., Desda, M. M., Saununu, S. J., Indrawan, M. G., Herlina, H., Raymond, R., & Eka, A. P. B. 2023. *Manajemen Pemasaran E-Commerce.* CV. Gita Lentera