Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi
Volume 26, Issue 01, Februari 2026, 204-208
Webite: https://ji.unbari.ac.id, E-Mail: jiubj.unbari@gmail.com
e-ISSN: 2549-4236 (Online), p-ISSN: 1411-8939 (Print), DOI: 10.33087/jiubj.v26i1.6412

Pengaruh Kecepatan Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Batang Hari

Niki Kosasih*, Sumantri, Hakiki Rizkianda
Program Studi Manajemen, Universitas Graha Karya Muara Bulian
*Correspondence: nikikosasih217@gmail.com

ABSTRAK
Penelitian ini mengkaji pengaruh kecepatan layanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah. Data dikumpulkan dari 100 nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Batang Hari menggunakan pendekatan kuantitatif dengan regresi linier berganda. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kecepatan layanan dan disiplin kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini berkontribusi pada perkembangan literatur tentang kualitas layanan perbankan syariah dengan mengintegrasikan perspektif terkini tentang teknologi swalayan digital dan disiplin karyawan, yang menyarankan implikasi manajerial untuk meningkatkan kepuasan nasabah di era perbankan digital.

Kata Kunci : Kecepatan Layanan, Disiplin Kerja, Kepuasan Nasabah, bank Syariah Indonesia

ABSTRACT
This study investigates the influence of service speed and work discipline on customer satisfaction in Sharia banking. Using a quantitative approach with multiple linear regression, data were collected from 100 customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) in Batang Hari. Findings reveal that both service speed and work discipline have significant positive effects on customer satisfaction. This study contributes to the growing literature on Islamic banking service quality by integrating recent perspectives on digital self-service technology and employee discipline, suggesting managerial implications for enhancing customer satisfaction in the era of digital banking.

Keywords *: Service Speed, Work Discipline, Customer Satisfaction, Sharia Banking, Indonesia*

PENDAHULUAN

Sektor ekonomi sangat penting untuk pertumbuhan ekonomi di era perdagangan bebas dan globalisasi, di mana sektor ekonomi suatu bangsa berfungsi sebagai ukuran untuk perkembangannya. Sektor perbankan memainkan peran penting dalam perekonomian dengan menyediakan dan mengalokasikan keuangan untuk pengembangan ekonomi masyarakat, yang mendorong pertumbuhan ekonomi. Akibatnya, perbankan memiliki dampak besar pada aktivitas ekonomi suatu negara. Fungsi perbankan dalam mengatur perekonomian suatu negara semakin meningkat seiring dengan tingkat perkembangannya. Salah satu operasi di industri perbankan nasional yang bertujuan untuk mempermudah klien melakukan transaksi keuangan adalah layanan perbankan (Zuhro, 2014).

Untuk memfasilitasi pengumpulan dan penyaluran kontribusi ke komunitas secara efisien, layanan perbankan ditawarkan. Menawarkan bonus dan bahkan hadiah langsung kepada klien adalah salah satu cara yang diadopsi bank untuk menarik masyarakat agar menjadi nasabah karena persaingan yang ketat di industri perbankan (Abdullah, 2012). Praktik perbankan di masa depan diukur berdasarkan kepuasan pelanggan; jika klien tidak bahagia atau bahkan dirugikan, mungkin ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. konsumen yang tidak bahagia tidak mungkin kembali dan mungkin memberi tahu konsumen lain tentang pengalaman buruk mereka dengan bank (Mukuan et al., 2022).

Seorang klien yang puas adalah mereka yang kembali untuk melakukan pembelian dan akan memberitahukan orang lain tentang pengalaman baik mereka dengan barang tersebut (Alapjan, 2016). Kepuasan konsumen lebih banyak didefenisikan dari perspektif penilaian konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan adalah respon dari pemenuhan dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang (Rohman, 2021)

Kepusan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang seseorang yang berasal dari perbandingan antara pengalamannya atas kinerja suatu produk dan harapan-harapannya (Aryani, 2012) Berdasarkan beberapa definisi tersebut, kepuasan pelanggan adalah hasil dari penilaian pelanggan setelah menggunakan barang atau jasa. Pelanggan akan puas jika layanan memenuhi atau melebihi harapan mereka. Sebaliknya, jika tidak memenuhi harapan, kekecewaan akan muncul. Loyalitas pelanggan, reputasi perusahaan, dan iklan dari mulut ke mulut semuanya dipengaruhi secara signifikan oleh tingkat kepuasan ini. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memahami kebutuhan konsumen, menjaga kualitas layanan, dan terus berinovasi. Sebagai kesimpulan, kepuasan pelanggan mencerminkan seberapa baik perusahaan memenuhi

harapan konsumen. Semakin puas konsumen, semakin besar peluang bagi perusahaan untuk tumbuh dan mempertahankan pelanggan.

Disiplin kerja adalah perwujudan pemahaman, tanggung jawab, dan kepatuhan karyawan terhadap semua undang-undang, aturan, dan konvensi yang relevan dengan tempat kerja. Tepat waktu, menyelesaikan tugas sesuai tenggat waktu, menjaga sikap profesional, dan mematuhi pedoman bisnis adalah contoh-contoh disiplin kerja (Abdillah & Rufial, 2022). Setiap orang, baik di dalam maupun di luar bisnis, perlu diajarkan disiplin. Setiap orang harus bersedia untuk mematuhi semua aturan yang berlaku saat ini dan yang telah ditetapkan sebelumnya, serta yang telah ditentukan di muka, dan siap menghadapi konsekuensi dari pelanggaran tersebut. Secara bertahap, ini akan menjadi kebiasaan baik yang akan tertanam di dalam hati dan jiwa mereka. Disiplin adalah upaya untuk mencegah pelanggaran terhadap ketentuan yang telah disepakati bersama selama kegiatan untuk menghindari penjatuhan hukuman pada individu atau kelompok. Disiplin berfungsi sebagai alat bagi seorang manajer untuk berkoordinasi dengan karyawan. Tujuannya adalah untuk menekankan perubahan karyawan dalam meningkatkan kesadaran untuk mematuhi norma sosial dan peraturan yang berlaku di dalam perusahaan. Jika aturan perusahaan diabaikan, karyawan menunjukkan disiplin kerja yang buruk. Sebaliknya, jika karyawan mematuhi peraturan di perusahaan, mereka menunjukkan disiplin kerja yang baik (Pranitasari & Khotimah, 2021)

Disiplin kerja merupakan suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan- peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menrima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.(Wau, 2021). Dengan kata lain disiplin kerja merupakan suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai peraturan dari organisasi dalam bentuk tertulis maupun tidak (Wau, 2021).

Berdasarkan pemahaman beberapa ahli, disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai kebiasaan individu dalam mematuhi aturan di tempat kerja. Contohnya, datang tepat waktu, tidak sering mengambil cuti atau bolos kerja, menyelesaikan tugas sesuai tenggat waktu, dan berperilaku baik di lingkungan kerja. Individu dengan disiplin kerja biasanya dapat dipercaya karena mereka serius dan bertanggung jawab. Jika semua karyawan memiliki disiplin kerja yang baik, suasana kerja menjadi lebih teratur, tugas diselesaikan lebih cepat, dan perusahaan dapat berkembang dengan baik. Oleh karena itu, disiplin kerja sangat penting bagi diri sendiri maupun untuk kemajuan tempat kerja.

Fenomena yang ditemukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Muara Bulian terkait dengan disiplin karyawan, di mana beberapa karyawan bank menunjukkan ketidakteraturan seperti datang terlambat, yang menunjukkan kurangnya konsistensi dalam mematuhi aturan disiplin kerja. Selain itu, sejumlah keluhan mengenai proses layanan yang terlambat menunjukkan bahwa masih ada bagian tertentu dari kecepatan layanan yang tidak sepenuhnya memuaskan nasabah, yang mana hal ini berdampak pada tingkat kepuasan. Kondisi ini menjadi indikasi awal bahwa kecepatan layanan dan disiplin kerja kemungkinan akan mempengaruhi kepuasan nasabah di bank.

METODE

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif (Sugiono, 2017). Penelitian ini, populasinya adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia di kabupaten Batang Hari KCP Muara Bulian yang berjumlah 7281 nasabah (Siagian & Realize, 2023). Sedangkan sampel penelitian berdasarakan rumus Slovin, adalah:

$$\text{n} = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan: n = Jumlah sampel yang dibutuhkan; N = Jumlah populasi; e = Tingkat kesalahan (margin of error, 5% → 10%). Dalam penelitian ini margin of error (10%) dan mendapatkan total sampel 99 responden.

Berdasarkan perhitungan total responden menjadi 100 yang mana dianggap sudah dapat mewakili seluruh populasi pada penelitian ini. Pengumpulan data dengan kuesioner oleh responden menggunakan skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Setelah itu hasil dari indikator tersebutlah yang dapat dijadikan sebuah pertanyaan dan pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

Alat analisis dapat berupa analisis statistik deskriptif maupun inferensial, seperti uji t, uji F, analisis regresi, korelasi, dan sebagainya. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mampu mengukur apa yang harus diukur. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir (*corrected item total correlation)* yang penyelesaiannya dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan total nilai seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel dengan menggunakan rumus korelasi product moment syarat minimum untuk dianggap valid adalah nilai r-hitung > nilai r-tabel uji validitas dilakukan dengan membandingkan. Nilai r-hitung dengan r-tabel dengan tingkat signifikasi 5% dan df = n-2 dalam pengambilan keputusan untuk menguji validitas indikator adalah: jika rhitung positif serta r-hitung > r-tabel maka butir atau variabel tersebut valid, dan jika r-hitung

tidak positif serta r-hitung < r-tabel maka butir atau variabel tersebut tidak valid. Sugiyono (2017)

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Uji realibitas dilakukan dengan membandingkan nilai cronbach's alpha dengan taraf signifikan yang digunakan tingkat/taraf signifikan yang digunakan bisa 0,5 0,6 hingga 0,7. Pada penelitian ini menggunakan taraf signifikan 0,5. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut: jika nilai cronbach's alpha > tingkat signifikan, maka variabel dapat dikatakan reliabel; dan jika nilai cronbach's alpha < tingkat signifikan, maka variabel dapat dikatakan tidak reliabel.

Analisis regresi berganda dalam penelitian ini adalah kepuasan sebagai variabel dependen (terikat) dan kecepatan pelayanan dan disiplin kerja sebagai variabel independen (bebas), maka persamaan regresi berganda dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + b_{1X1} + b_{2X2} + e$$

Keterangan: Y : Kepuasan Nasabah; a : Nilai Konstanta; b_1 : Koefisien variabel; X_1: Kecepatan pelayanan; X: Displin kerja; e : Kesalahan Random

Uji t digunakan mengetahui apakah variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Langkah-langkah untuk melakukan uji t sebagai berikut:

1 Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 (a=5%). Jika signifikansi thitung > 0.05, berarti Ho diterima atau Ha ditolak, dan jika signifikansi thitung < 0.05, berarti Ho ditolak atau Ha diterima.

2 Menentukan tabel. Tabel distribusi t dicari pada a = 5% (0.05) dengan derajat kebebasan (degrees of freedom/df) = n-k-1.

Uji F dikenal dengan Uji serentak atau uji Model/uji Anova, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Atau untuk menguji apakah model regresi yang kita buat baik/signifikan atau tidak baik/nonsignifikan. Uji F dapat dilakukan dengan membandingk F-hitung dan F-tabel jika F-hitung > F-tabel maka (Ho diterima Ha ditolak) maka model signifikan atau bisa dilhat dalam kolom signifikan pada Anova.

- H0 diterima apabila F-hitung > F-tabel dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y;
- H0 ditolak apabila Fhitung < Ftabel dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y

Koefesien diterminasi dengan simbol R^2 merupakan proporsi variabilitas dalam suatu data yang dihitung didasarkan pada model statistik. Definisi berikutnya menyebutkan bahwa R^2 merupakan rasio variabilitas nilai-nilai yang dibuat model dengan variabilitas nilai data asli.

HASIL

Tabel 1
Uji Validitas

No.	Variabel	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	Kecepatan Pelayanan (X_1)	1	0,7300	0,1966	Valid
		2	0,6566	0,1966	Valid
		3	0,5574	0,1966	Valid
		4	0,6353	0,1966	Valid
		5	0,6242	0,1966	Valid
		6	0,6445	0,1966	Valid
2.	Disiplin Kerja (X_2)	1	0,6288	0,1966	Valid
		2	0,5848	0,1966	Valid
		3	0,7809	0,1966	Valid
		4	0,6497	0,1966	Valid
		5	0,6412	0,1966	Valid
		6	0,6019	0,1966	Valid
		7	0,5228	0,1966	Valid
		8	0,2447	0,1966	Valid
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	1	0,7050	0,1966	Valid
		2	0,7493	0,1966	Valid
		3	0,5495	0,1966	Valid
		4	0,5549	0,1966	Valid
		5	0,6179	0,1966	Valid
		6	0,7401	0,1966	Valid

Sumber : data olahan

Tabel 1 menjelaskan bahwa setelah dilakukan pengujian terhadap 6 item pernyataan variabel kecepatan pelayanan dinyatakan valid karena r-hitung lebih besar dari r-tabel. Dimana item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Sedangkan dilakukan pengujian terhadap 8 item pernyataan variabel disiplin kerja dinyatakan valid karena rhitung lebih besar dari rtabel. Dimana item kuesioner yang valid dapat

dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Kemudian dilakukan pengujian terhadap 6 item pernyataan variabel kepuasan nasabah dinyatakan valid karena r-hitung lebih besar dari r-tabel. Dimana item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

Tabel 2
Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Batas Minimal Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Kecepatan Pelayanan (X1)	0,712	0,5	Reliabel
2.	Disiplin Kerja (X2)	0,717	0,5	Reliabel
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	0,733	0,5	Reliabel

Sumber : data olahan

Berdasarkan Tabel 2 rangkuman hasil uji reliabilitas diatas, nilai alpha cronbach untuk kecepatan pelayanan adalah 0,712, disiplin kerja 0,717, dan kepuasan nasabah 0,733, Hal ini berarti bahwa pernyataan untuk seluruh item pernyataan adalah cukup reliabel untuk semua variabel dari kecepatan pelayanan, disiplin kerja dan kepuasan nasabah.

Tabel 3
Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,240	3,072		2,682	,009
X_1	,249	,085	,266	2,925	,004
X_2	,293	,077	,345	3,796	,000

Sumber : data olahan

Tabel 3 dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$

$Y = 8{,}240 + 0{,}249 X_1 + 0{,}293 X_2$

Persamaan tersebut dapat dinterprestasikan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 8,240 menyatakan bahwa jika tidak ada kecepatan pelayanan (X_1), dan disiplin kerja (X_2) maka kepuasan nasabah Bank syariah Indonesia di Kabupaten Batang Hari adalah sebesar 8,240.
2. Koefisien regresi kecepatan pelayanan (X_1) sebesar 0,249 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda positif) 1 point kecepatan pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah Bank syariah Indonesia di Kabupaten Batang Hari sebesar 0,249 dengan anggapan disiplin kerja (X_2) tetap.
3. Koefisien regresi disiplin kerja (X_2) sebesar 0,293 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda positif) 1 point disiplin kerja akan meningkatkan kepuasan nasabah Bank syariah Indonesia di Kabupaten Batang Hari sebesar 0,293 dengan anggapan kecepatan pelayanan (X_1) tetap.

Tabel 3 juga menjelaskan hasil uji t yang menguji tingkat pengaruh variable independent secara parsial (sendiri-sendiri). Dalam uji t ini ditetapkan taraf signifikansi sebesar 0,05 (5%). Dimana pada penelitian ini untuk melihat pengaruh kecepatan pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan nasabah Bank syariah Indonesia di Kabupaten Batang Hari KCP Muara Bulian secara parsial. Hasil pengujian diperoleh hasil t-hitung variabel kecepatan pelayanan (X_1) sebesar 2,925 dan derajat bebas (df) N-K-1 = 100 – 3 – 1 = 96, dimana nilai t-tabel sebesar 0,1660. Dengan demikian nilai t-hitung 2,925 > t-tabel 0,1660 dan nilai taraf signifikansi sebesar 0,05; artinya kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank syariah Indonesia di Kabupaten Batang Hari KCP Muara Bulian. Sedangkan, dalam variabel disiplin kerja (X_2) sebesar 2,348 dan derajat bebas (df) N-K-1 = 100 – 3 –1 = 96, dimana nilai t_{tabel} sebesar 0,1660. Dengan demikian nilai t_{hitung} 2,348 > t_{tabel} 0,1660 dan nilai taraf siggnifikansi sebesar 0,05. Berdasarkan analisis diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank syariah Indonesia di Kabupaten Batang Hari.

Tabel 4
Uji F (Uji Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	208,213	2	104,106	11,988	,000[b]
Residual	842,377	97	8,684		
Total	1050,590	99			

Sumber: data olahan

Tabel 4 dapat diketahui nilai F-hitung sebesar 11,988. Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 0,05 maka didapat nilai F-tabel sebesar 3,091. Hasil pengujian uji F dapat dikatakan bahwa nilai F-hitung 11,988 > F-tabel 3,091. Artinya secara bersama-sama kecepatan pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kabupaten Batang Hari KCP Muara Bulian. Sedangkan Tabel 5 dapat dikatakan bahwa diperoleh nilai Adjust R square sebesar 0,198 atau sebesar 18,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variasi nilai kecepatan pelayanan dan disiplin kerja 18,2% sedangkan sisanya 81,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

Tabel 5
Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,445[a]	,198	,182	2,94691

Sumber: data olahan

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa secara simultan dan parsial variabel kecepatan pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan adjusted R square sebesar 18,2% dari variasi variabel dependen kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kabupaten Batang Hari KCP Muara Bulian.

DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, M. R., Rufial, R., 2022. Pengaruh Lokasi Usaha, Daya Tarik Pesaing, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada UMKM Mie Ayam Bakso I Love You di Kabupaten Tangerang. *Ikraith-Ekonomika*, 5(3), 225–235.

Abdullah, M., 2012. *Manajemen Berbasis Syari*ah, Aswaja Pressindo.

Alapjan, G., 2016. Kepercayaan Dan Loyalitas. Analisis Kepercayaan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Islam, 17(4), 1–23.

Aryani, S., 2012. Kepuasan Konsumen. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan(Studi Kasus Keude Kupie Ulee Kareng & Gayo Medan), 1995, 13–30.

Mukuan, I. M. A., Tamengkel, S. L. F., Mukuan, D. D., 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING),* 3(1), 98–105.

Pranitasari, D., Khotimah, K., 2021. Analisis Disiplin Kerja Karyawan pada PT. Bont Technologies Nusantara. J*urnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(01), 22–38.

Rohman, F., 2021. Kualitas Layanan, Harga Dan Kepercayaan Pelanggan. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pengguna Jasa Layanan JNE di Klaten), 145.

Siagian, G. M., Realize, R., 2023. Pengaruh Citra Merek Dan Daya Tarik Terhadap Loyalitas Produk Nivea Di Piayu Kota Batam. *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 5(4).

Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Wau, J., 2021. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Somambawa Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 4.

Zuhro, M. B. S., 2014. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan, 2, 47– 62.