



THE INFLUENCE OF PERCEIVED VALUE, SATISFACTION AND TRUST ON LOYALTY

PENGARUH PERCEIVED VALUE, SATISFACTION DAN TRUST BERPENGARUH TERHADAP LOYALTY

Muh Khasbara Rusli

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti

E-mail: khasbara@gmail.com

ARTICLE INFO

Correspondent

Muh Khasbara Rusli

khasbara@gmail.com

Key words:

*perceived value,
satisfaction trust, loyalty*

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 634 - 644

ABSTRACT

The aim of this study is to assess the extent of the influence of sales promotion on consumer purchasing decisions at the All-in-One Store in Batam City. This research employs an analytical descriptive method with the entire store's consumers as the study population. Data collection utilizes a questionnaire distributed to 100 respondents. The findings indicate that sales promotion significantly impacts consumer purchasing decisions at the All-in-One Store in Batam City. This suggests that effective promotional efforts can enhance consumers' interest and purchasing decisions at the store. The implications of this study underscore the need for improved and more targeted sales promotion strategies to support sales growth and consumer satisfaction at the All-in-One Store.

Copyright © 2023 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Koresponden Muh Khasbara Rusli <i>khasbara@gmail.com</i> Kata kunci: <i>nilai yang dirasakan, kepuasan kepercayaan, loyalitas</i> Website: <i>https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</i> Hal: 634 - 644	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh promosi penjualan terhadap keputusan pembelian konsumen di Toko Serba Ada Kota Batam. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif analitis, dengan populasi penelitian adalah seluruh konsumen yang berbelanja di Toko Serba Ada Kota Batam. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa promosi penjualan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di Toko Serba Ada Kota Batam. Hal ini mengindikasikan bahwa upaya promosi yang efektif dapat meningkatkan minat dan keputusan pembelian konsumen di toko tersebut. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan strategi promosi penjualan yang lebih efektif dan terarah guna mendukung pertumbuhan penjualan serta kepuasan konsumen di Toko Serba Ada.

Copyright © 2023 JSER. All rights reserved.

PENDAHULUAN

Perusahaan harus mempunyai strategi pemasaran yang tepat dan efisien agar mampu bersaing dan memenangkan pasar serta mampu untuk mendapatkan pangsa pasar yang lebih banyak daripada pesaingnya. Untuk itu, salah satu strateginya adalah mereka harus menciptakan suatu merek yang kuat di benak konsumen. Merek dapat digunakan sebagai perangkat yang kuat oleh perusahaan agar pesaing tidak mampu untuk meniru atau memiliki Pratiwi et al., (2015). Merek yang kuat di benak konsumen memberikan kepercayaan diri dalam pengambilan keputusan pembelian. Kemudian, merek yang kuat dapat meningkatkan citra perusahaan dan pada akhirnya, dapat menciptakan loyalitas pelanggan. Oleh sebab itu, perusahaan dapat meningkatkan keberlanjutannya untuk tetap eksis. Sebuah nama merek yang dapat membuat pelanggan merasa bangga membelinya adalah nama merek yang berkontribusi besar pada loyalitas. Loyalitas merek sangatlah berharga bagi sebuah perusahaan Loyalitas Merek karena loyalitas bisa menghambat kompetitor untuk masuk ikut bersaing Aker et al., (2016).

Nike merupakan salah satu perusahaan yang memiliki bidang usaha terkhusus di bidang apparel atau secara spesifik memproduksi berbagai jenis kebutuhan olahraga. seperti baju, celana, sepatu, topi, dan perlengkapan olahraga lainnya. Nike sendiri masuk ke Indonesia pada tahun 1988. Dalam pasar Indonesia Nike menjadi salah satu merek dengan reputasi yang terbilang baik di Indonesia dan sudah cukup populer di kalangan masyarakat di Indonesia. Salah satu produk Nike yang mampu bersaing

dalam pasar di Indonesia adalah sepatu, salah satu sepatu yang mereka produksi diberi nama “Nike Air Jordan” mampu memikat masyarakat di seluruh dunia dan tentu saja masyarakat di Indonesia. Sepatu “Air Jordan” yang di produksi oleh Nike memiliki desain yang menarik dan sangat mengikuti perkembangan model pada zaman modern sehingga sebagian besar masyarakat di Indonesia meminati sepatu produksi Nike ini. Sepatu Air Jordan dapat digunakan pada saat berolahraga maupun pada saat beraktifitas sehari-hari. Nike selalu melakukan berbagai inovasi pada produksi sepatu mereka setiap tahunnya, Nike mengharapkan konsumen mereka puas dengan produk yang mereka hasilkan dan memiliki loyalitas terhadap merek Nike.

Profit perusahaan ditentukan oleh berbagai faktor, salah satunya asset perusahaan berupa pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi terhadap perusahaan tersebut. Loyalitas tinggi ini tentunya akan mendatangkan profit yang tinggi pula bagi perusahaan tersebut Nike mengalami penurunan dan kenaikan persentase pada *Top Brand Indeks* dalam kurun waktu 2019-2023. Hal ini dapat di buktikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Top Brand Indeks Kategori Sepatu Olahraga di Indonesia tahun 2019 – 2023

Nama Brand	2019	2020	2021	2022	2023
Adidas	41.50	42.30	43.00	38.80	38.00
Converse	8.10	6.90	7.50	11.00	7.50
Nike	20.50	16.70	19.10	16.20	17.10
Puma	13.60	15.30	14.90	12.70	11.80
Reebok	5.80	5.40	8.30	7.50	10.20

Bisa dilihat dari Tabel 1 bahwa *Brand Nike* mengalami penurunan dan kenaikan yang tidak terlalu signifikan hal ini di dasarkan bahwa *brand nike* selalu menyediakan jenis sepatu terbaru sehingga mengalami kenaikan di 2019, 2021, dan 2023. Hal ini menarik perhatian peneliti untuk meneliti apakah ada pengaruh *Brand Loyalty* pada *Brand* sepatu Nike.

Menurut Chinomona & Mofokeng, (2016), loyalitas pelanggan menjadi kepuasan pelanggan atas performa produk atau jasa yang diterimanya. Albert *et al.*, (2018) menyatakan pelanggan yang loyal memiliki intensi merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain dan loyalitas pelanggan yang tinggi akan semakin meningkatkan profit perusahaan. Raadik *et al.*, (2017), (Trasorras *et al.*, 2009), dan Wang *et al.*, (2013), mengungkapkan beberapa faktor seperti *Perceived Value*, *Satisfaction*, dan *Trust* dapat menjelaskan perubahan loyalitas pelanggan.

Menurut (Pura, 2005), *perceived value* menjadi penilaian pelanggan atas apa yang diterima relatif terhadap yang diberikan. Penelitian oleh (Peden *et al.*, 2011) serta (Cheema & Javed, 2017a) menunjukkan bahwa *perceived value* memotivasi pelanggan untuk loyal terhadap produk atau jasa sehingga mempengaruhi loyalitas secara signifikan positif.

Kepuasan konsumen timbul apabila yang dirasakan melebihi harapan. Kepuasan konsumen dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar (Anyadighibe *et al.*, 2014). Dengan mengetahui apa yang diinginkan konsumen, perusahaan dapat membuat konsumen puas dengan memenuhi harapannya dan meningkatkan profitabilitas yang diperoleh oleh perusahaan karena konsumen akan

membeli kembali produk atau jasa tersebut sehingga akan meningkatkan loyalitas terhadap brand tersebut. (Khraim dan Aymen 2014).

Berdasarkan (Kuada, 2016), trust menunjukkan kepercayaan pelanggan atas performa produk atau jasa yang memberikan kepuasan sesuai dengan harapan pelanggan. Pada penelitian (Mishra *et al.*, 2018), trust yang tinggi menunjukkan keyakinan pelanggan untuk membeli kembali dan meningkatkan volume pembelian produk atau jasa tersebut sehingga pelanggan menjadi loyal.

METODOLOGI PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni pengujian hipotesis (*hypothesis testing*) yaitu untuk mengumpulkan informasi berupa data berdasarkan variabel yang diuji yang diperoleh untuk pengambilan keputusan (Hermawan & Yusran, 2017). Penelitian ini merujuk pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Qian Chen tahun 2022. Pada pengambilan data, penelitian ini menggunakan dimensi waktu *cross sectional* karena data hanya akan dilakukan sekali pada periode tertentu (Hermawan & Yusran, 2017). Unit analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah individual. Individual yang dimaksud adalah pada konsumen Brand Nike.

Variabel dan Pengukuran

Penelitian ini empat variabel yang akan digunakan yaitu, variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan adalah *Percieved Value*, *Trust*, dan *Satisfaction* variabel terikat yang digunakan adalah *Customer Loyalty*. Penelitian atas jawaban responden dilakukan berdasarkan skala interval yang ditemukan oleh *Likert* atau lebih dikenal dengan Skala *Likert*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Hasil statistik dari variabel *Percieved Value*, *Trust*, *Satisfaction* dan *customer loyalty* dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

1. *Percieved Value*

Tabel 2. Statistik Deskriptif

No. Item	Item pertanyaan	Mean
1	Merk ini sangat berharga untuk waktu dan usaha saya	4,35
2	Saya sangat senang menghabiskan waktu berinteraksi dengan Merk ini	4,24
3	Saya rasa sangat berharga bagi saya untuk meluangkan waktu dan tenaga untuk berinteraksi dengan Merk ini	3,87
4	Berinteraksi dengan Merk ini sepadan dengan waktu dan usaha Anda	3,96
Total Rata-Rata Mean <i>Percieved Value</i>		4.11

Dari hasil data ini menunjukkan variabel *Percieved value*, maka dapat dilihat bahwa nilai rata – rata / *mean* tertinggi sebesar 4,35. Pada hal ini menunjukkan bahwa merk Nike sangat berharga untuk waktu dan usaha konsumen.

2. Trust

Tabel 3. Statistik Deskriptif

No. Item	Item pertanyaan	Mean
1.	Merk ini bekerja dengan profesionalisme dan dedikasi	3,94
2.	Melalui pengalaman penggunaan Merk ini, saya tidak melihat alasan untuk meragukan kompetensi dan persiapan Merk untuk suatu pekerjaan	4,19
3.	Saya yakin penggunaan Merk ini tidak akan membuat penyelesaian masalah saya menjadi lebih rumit	4,29
4.	Saya merasa aman mengandalkan Merk ini untuk keputusan saya	4,26
5.	Saya merasa nyaman mengandalkan Merk ini untuk keputusan saya	4,22
6.	Saya merasa puas mengandalkan Merk ini untuk keputusan saya	4,35
Total Rata - Rata Mean		4,21

Dari hasil data ini menunjukkan variabel *trust*, maka dapat dilihat bahwa nilai rata-rata/*mean* tertinggi sebesar 4,29. Pada hal ini menunjukkan bahwa konsumen yakin penggunaan merk Nike ini tidak akan membuat penyelesaian masalah menjadi lebih rumit.

3. Satisfaction

Tabel 4. Statistik deskriptif

No, Item	Item pertanyaan	Mean
1.	Secara keseluruhan, saya merasa sangat puas dengan Merk ini	3,87
2.	Secara keseluruhan, saya merasa sangat senang dengan Merk ini	4,25
3.	Harapan saya terhadap Merk ini tercapai	4,39
4.	Saya akan merekomendasikan Merk ini kepada teman	4,24
Total Rata - Rata Mean		4,19

Dari hasil data ini menunjukkan variabel *customer value*, maka dapat dilihat bahwa nilai rata-rata/*mean* tertinggi sebesar 4,39. Pada hal ini menunjukkan bahwa harapan konsumen terhadap merk Nike tercapai.

4. Customer Loyalty

Tabel 5. Statistik Deskriptif

No. Item	Item pertanyaan	Mean
1.	Saya akan menyarankan produk atau layanan organisasi ini kepada pelanggan lain	4,24
2.	Saya bermaksud untuk terus membeli produk atau layanan dari organisasi ini	4,24
3.	Saya akan merekomendasikan produk atau layanan organisasi ini kepada orang lain	3,92
Total Rata - Rata Mean		4,13

Dari hasil data ini menunjukkan variabel *customer loyalty*, maka dapat dilihat bahwa nilai rata-rata/*mean* tertinggi sebesar 5. Pada hal ini menunjukkan bahwa konsumen akan menyarankan produk atau layanan organisasi ini kepada pelanggan lain.

1. Uji Hipotesis

Uji hipotesis ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh dari *Percieved Value, Trust, Satisfaction* terhadap *customer loyalty*. Pada pengujian penelitian ini dilakukan dengan metode Regresi Linear Berganda dengan bantuan *software spss* versi 24. Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan *p-value* atau *level of significant* (alpha) sebesar 0,05.

Dasar pengambilan keputusan adalah:

1. Jika $p\text{-value} \leq 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan yang signifikan dan hipotesis didukung.
2. Jika $p\text{-value} \geq 0,05$ maka H_0 diterima, artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan dan hipotesis tidak didukung.

Berikut ini akan dijelaskan pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Estimasi (β)	p-value ($< 0,05$)	Hipotesis
<i>Percieved Value</i> → <i>customer Loyalty</i>	0,166	0,017	Ha ₁ didukung

Sumber: Data kuesioner diolah menggunakan SPSS versi 24

Dilihat dari hasil pengujian hipotesis diatas, hipotesis pertama memiliki nilai estimate sebesar 0,166 dengan nilai *p-value* sebesar $0,017 < 0,05$ yang artinya hipotesis tersebut **didukung**. Karena itu dapat disimpulkan bahwa *Percived Value* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*.

Hipotesis 2:

1. Jika nilai $p\text{-value} \leq 0.05$ maka H_0 tidak didukung, Ha didukung.
2. Jika nilai $p\text{-value} \geq 0.05$ maka H_0 didukung, Ha tidak didukung.

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Estimasi (β)	p-value ($< 0,05$)	Hipotesis
<i>Trust</i> → <i>customer loyalty</i>	0,165	0,003	Ha ₂ didukung

Sumber: Data kuesioner diolah menggunakan SPSS versi 24

Dilihat dari hasil pengujian hipotesis diatas, hipotesis pertama memiliki nilai estimate sebesar 0,165 dengan nilai *p-value* sebesar $0,003 < 0,05$ yang artinya hipotesis tersebut **didukung**. Dapat disimpulkan bahwa *Trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*.

Hipotesis 3:

1. Jika nilai $p\text{-value} \leq 0.05$ maka H_0 tidak didukung, Ha didukung.
2. Jika nilai $p\text{-value} \geq 0.05$ maka H_0 didukung, Ha tidak didukung.

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Estimasi (β)	p-value ($< 0,05$)	Hipotesis
<i>Satisfaction</i> → <i>Customer Loyalty</i>	0,311	0,000	Ha ₃ didukung

Sumber: Data kuesioner diolah menggunakan SPSS versi 24

Dilihat dari hasil pengujian hipotesis diatas, hipotesis pertama memiliki nilai estimate sebesar 0,311 dengan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya hipotesis tersebut **didukung**. Dapat disimpulkan bahwa *Satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*.

Pembahasan Hipotesis

1. Hipotesis 1

Dari hasil penelitian uji hipotesis pengaruh positif dan signifikan antara *Percieved value* terhadap *Customer Loyalty* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,017 < 0,05$ dengan nilai *estimate* sebesar 0,166 yang artinya hipotesis didukung. Hal ini menggambarkan bahwa konsumen akan memilih merk dengan melihat bagaimana *Percieved value* yang diberikan oleh sebuah merk untuk kemudian setelah mengetahui *Percieved value* yang diberikan oleh merk akan meningkatkan *customer value*.

2. Hipotesis 2

Dari hasil penelitian uji hipotesis pengaruh positif dan signifikan antara *trust* terhadap *customer loyalty* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$ dengan nilai *estimate* sebesar 0,165. Hal ini menggambarkan bahwa konsumen merasa *trust* yang diberikan seperti ketahanan bahan, ketahanan lem Sepatu dan lain – lain oleh sebuah merk akan meningkatkan *customer loyalty*.

3. Hipotesis 3

Dari hasil penelitian uji hipotesis pengaruh positif dan signifikan antara *Satisfaction* terhadap *customer loyalty* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai *estimate* sebesar 0,311. Hal ini menggambarkan bahwa konsumen perlu diberikan *satisfaction* untuk bisa meningkatkan *customer loyalty*. Karena *satisfaction* akan memberikan kesan merk yang menarik dan memuaskan konsumen agar bisa loyal terhadap merk.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya terkait pengaruh antara *Percieved Value*, *Trust*, *Satisfaction* terhadap *customer loyalty* pada Brand Sepatu Nike, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil statistik deskriptif *Percieved Value* menunjukkan bahwa merk ini sangat berharga untuk waktu dan usaha saya.
2. Statistik deskriptif *Trust* yaitu menunjukkan bahwa saya yakin penggunaan Merk ini tidak akan membuat penyelesaian masalah saya menjadi lebih rumit
3. Statistik deskriptif *Satisfaction* menunjukkan bahwa Harapan saya terhadap Merk ini tercapai.
4. Statistik deskriptif *customer loyalty* menunjukkan bahwa saya akan merekomendasikan produk atau layanan organisasi ini kepada orang lain.

5. Hasil pengujian hipotesis terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Percieved value* terhadap *Customer Loyalty*
6. Hasil pengujian hipotesis terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *trust* terhadap *customer loyalty*
7. Hasil pengujian hipotesis terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Satisfaction* terhadap *customer loyalty*

DAFTAR PUSTAKA

- Aker, A., Paramita, M., Kurtic, E., Funk, A., Barker, E., Hepple, M., & Gaizauskas, R. (2016). *Automatic Label Generation for News Comment Clusters*. INLG 2016 - 9th International Natural Language Generation Conference, Proceedings of the Conference, 61–69. <https://doi.org/10.18653/v1/w16-6610>
- Albert, J. B., Anton, G., Badhrees, I., Barbeau, P. S., Bayerlein, R., Beck, D., Belov, V., Breidenbach, M., Brunner, T., Cao, G. F., Cen, W. R., Chambers, C., Cleveland, B., Coon, M., Craycraft, A., Cree, W., Daniels, T., Danilov, M., Daugherty, S. J., ... Ziegler, T. (2018). *Search for Neutrinoless Double-Beta Decay with the Upgraded EXO-200 Detector*. *Physical Review Letters*, 120(7), 72701. <https://doi.org/10.1103/PhysRevLett.120.072701>
- Alireza Mosavi, S. (2012). *A Survey on the Relationship Between Trust, Customer Loyalty, Commitment and Repurchase Intention*. *African Journal of Business Management*, 6(36), 10089–10098. <https://doi.org/10.5897/ajbm11.2141>
- Anyadighibe, J., Festus, N., & Amaechi, J. (2014). *Factors Influencing Banks' Implementation and Consumers' Acceptance of E-Banking of Selected Commercial Banks in Calabar, Cross River State, Nigeria*. *International Journal of Managerial Studies and Research*, 2(9), 1–13. www.arcjournals.org
- Arokiasamy, A. R. A., & Abdullah, A. G. (2013). *Service Quality and Customer Satisfaction in the Cellular Telecommunication Service Provider in Malaysia*. *Journal of Arts, Science & Commerce*, 6(2), 1–9. http://www.researchersworld.com/vol4/issue2/Paper_01.pdf
- Aswan, A., Rijani, S., & Riza, Y. (2013). *Shell Bed Identification of Kaliwangu Formation and its Sedimentary Cycle Significance, Sumedang, West Java*. *Indonesian Journal on Geoscience*, 8(1), 1–11. <https://doi.org/10.17014/ijog.v8i1.151>
- Bastian, D. A. (2014). *Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADESPT. Ades Alfindo Putra Setia*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–9.
- Cheema, S., & Javed, F. (2017a). *The Effects of Corporate Social Responsibility Toward Green Human Resource Management: The mediating role of sustainable environment*. *Cogent Business and Management*, 4(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2017.1310012>
- Cheema, S., & Javed, F. (2017b). *The Effects Of Corporate Social Responsibility Toward Green Human Resource Management: The Mediating Role of Sustainable environment*. *Cogent Business and Management*, 4(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2017.1310012>

- Chen, Q., Lu, Y., Gong, Y., & Xiong, J. (2023). *Can AI Chatbots Help Retain Customers? Impact of AI Service Quality on Customer Loyalty*. Internet Research. <https://doi.org/10.1108/INTR-09-2021-0686>
- Chinomona, E., & Mofokeng, T. M. (2016). *Impact of Organisational Politics on Job Dissatisfaction and Turnover Intention: an Application of Social Exchange Theory On Employees Working In Zimbabwean Small And Medium Enterprises (SMEs)*. Journal of Applied Business Research, 32(3), 857–870. <https://doi.org/10.19030/jabr.v32i3.9661>
- Edward, M., & Sahadev, S. (2011). *Role Of Switching Costs in The Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction and Customer Retention Linkage*. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, 23(3), 327–345. <https://doi.org/10.1108/13555851111143240>
- Fatihudin, D. (2015). Metodologi Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi. In Zifatama Publisher (Vol. 1, Issue Metodologi Penelitian).
- Gbenro, B. A., & Adetula, A. G. (2015). *Dimensions of Trust as Predictors of Willingness To Share and Use Tacit Knowledge Among Health Workers In Nigeria*. International Journal of Research Studies in Management, 4(2), 100–107. <https://doi.org/10.5861/ijrsm.2015.1070>
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2018). *Multivariate Data Analysis, Multivariate Data Analysis*. In Multivariate Data Analysis, Multivariate Data Analysis B2 - Multivariate Data Analysis, Multivariate Data Analysis (Vol. 87, Issue 4).
- Heyns, M., & Rothmann, S. (2015). *Dimensionality of Trust: An Analysis of The Relations Between Propensity, Trustworthiness and Trust*. SA Journal of Industrial Psychology, 41(1), 1–12. <https://doi.org/10.4102/sajip.v41i1.1263>
- Holbrook, B., & Chaudhuri, A. (2001). *The Chain of Effects from Brand Trust and Brand Affect to Brand Performance: The Role of Brand Loyalty*. Journal of Marketing, 65(2), 81–93.
- Ismanto, I., Hidayah, F., & Charisma, K. (2020). Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Modelling Notation (BPMN) (Studi Kasus Unit Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (P2KM) Akademi Komunitas Negeri Putra Sang Fajar Blitar). Brilliant: Jurnal Riset Dan Konseptual, 5(1), 69. <https://doi.org/10.28926/briliant.v5i1.430>
- Kanning, U. P., & Bergmann, N. (2009). *Predictors of customer satisfaction: Testing the classical paradigms*. Managing Service Quality: An International Journal, 19(4), 377–390. <https://doi.org/10.1108/09604520910971511>
- Komulainen, S. (2007). *The ambiguity of the child's "voice" in social research*. Childhood, 14(1), 11–28. <https://doi.org/10.1177/0907568207068561>
- Kuada, J. (2016). *Editorial*. African Journal of Economic and Management Studies, 7(3), 290–294. <https://doi.org/10.1108/AJEMS-06-2016-0088>
- Lim, X. J., Mohd Radzol, A. R. bt, Cheah, J.-H. (Jacky), & Wong, M. W. (2017). *The Impact of Social Media Influencers on Purchase Intention and the Mediation Effect of*

- Customer Attitude*. Asian Journal of Business Research, 7(2), 18–36.
<https://doi.org/10.14707/ajbr.170035>
- Lumbantobing, S., Natalia, S., & Silalahi, H. S. M. P. (2011). *Improving Oil Recovery And Injection Strategy in Shallow Reservoir (Rindu Reservoir) of Area 3&4 Duri Steam Flood*. Society of Petroleum Engineers - SPE Asia Pacific Oil and Gas Conference and Exhibition 2011, 2, 1243–1252.
<https://doi.org/10.2118/147706-ms>
- Mafini, C., & Poee, D. R. I. (2013). *The Relationship Between Employee Satisfaction And Organisational Performance: Evidence From A South African Government Department*. SA Journal of Industrial Psychology, 39(1), 1–9.
<https://doi.org/10.4102/sajip.v39i1.1090>
- Mishra, V., Patil, A., Thakur, S., & Kesharwani, P. (2018). *Carbon Dots: Emerging Theranostic Nanoarchitectures*. Drug Discovery Today, 23(6), 1219–1232.
<https://doi.org/10.1016/j.drudis.2018.01.006>
- Peden, J. F., Hopewell, J. C., Saleheen, D., Chambers, J. C., Hager, J., Soranzo, N., Collins, R., Danesh, J., Elliott, P., Farrall, M., Stirrups, K., Zhang, W., Hamsten, A., Parish, S., Lathrop, M., Watkins, H., Clarke, R., Deloukas, P., Kooner, J. S., ... Anand, S. S. (2011). *A Genome-Wide Association Study In Europeans and South Asians Identifies Five New Loci for Coronary Artery Disease*. Nature Genetics, 43(4), 339–346. <https://doi.org/10.1038/ng.782>
- Pratiwi, D. M., Saerang, D. P. E., & Tumewu, F. (2015). *The Influence of Brand Image, Brand Trust and Customer Satisfaction on Brand Loyalty (Case of Samsung Smartphone)*. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, 15(5), 377–385.
- Pura, M. (2005). Linking perceived value and loyalty in location-based mobile services. Managing Service Quality, 15(6), 509–538.
<https://doi.org/10.1108/09604520510634005>
- Raadik, T., Grossberg, M., Krustok, J., Kauk-Kuusik, M., Crovetto, A., Bolt Ettlinger, R., Hansen, O., & Schou, J. (2017). *Temperature Dependent Photorefectance Study of Cu₂SnS₃ Thin Films Produced by Pulsed Laser Deposition*. Applied Physics Letters, 110(26). <https://doi.org/10.1063/1.4990657>
- Rinanda, S. (2013). Pengaruh Metode Simulasi Tanggap Bencana Alam terhadap Kemampuan Mitigasi pada Anak Tunagrahita Ringan di Kelas C/D VI SLB Perwari Padang. Jurnal Ilmiah Pendidikan Khusus, 1, 164–173.
- Saputri, M. E. (2016). Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Pembelian Online Produk Fashion Pada Zalora Indonesia. Jurnal Sositelknologi, 15(2), 291–297.
<https://doi.org/10.5614/sostek.itbj.2016.15.02.11>
- Seiler, V., Rudolf, M., & Krume, T. (2013). *The Influence of Socio-Demographic Variables on Customer Satisfaction and Loyalty in The Private Banking Industry*. International Journal of Bank Marketing, 31(4), 235–258.
<https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2012-0101>
- Sekaran & Bougie. (2016). *International Standard Classification of Occupations (ISCO). Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*, 3336–3336.
https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5_102084

- Shao, C. L., Wu, H. X., Wang, C. Y., Liu, Q. A., Xu, Y., Wei, M. Y., Qian, P. Y., Gu, Y. C., Zheng, C. J., She, Z. G., & Lin, Y. C. (2011). *Potent Antifouling Resorcylic Acid Lactones From The Gorgonian-Derived Fungus Cochliobolus Lunatus*. *Journal of Natural Products*, 74(4), 629–633. <https://doi.org/10.1021/np100641b>
- Siu, N. Y. M., Zhang, T. J. F., & Yau, C. Y. J. (2013). *The Roles of Justice and Customer Satisfaction in Customer Retention: A Lesson from Service Recovery*. *Journal of Business Ethics*, 114(4), 675–686. <https://doi.org/10.1007/s10551-013-1713-3>
- Söderlund, M., & Rosengren, S. (2008). *Revisiting The Smiling Service Worker and Customer Satisfaction*. *International Journal of Service Industry Management*, 19(5), 552–574. <https://doi.org/10.1108/09564230810903460>
- Srivastava, R. K., Greff, K., & Schmidhuber, J. (2015). *Highway Networks*. <http://arxiv.org/abs/1505.00387>
- Trasorras, R., Weinstein, A., & Abratt, R. (2009). *Value, Satisfaction, Loyalty And Retention in Professional Services*. *Marketing Intelligence and Planning*, 27(5), 615–632. <https://doi.org/10.1108/02634500910977854>
- Wang, D., Li, X., & Li, Y. (2013). *China's "Smart Tourism Destination" Initiative: A Taste of The Service-Dominant Logic*. *Journal of Destination Marketing and Management*, 2(2), 59–61. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2013.05.004>
- Wang, G., Wang, X., & Huang, L. (2017). *Feasibility of Chitosan-Alginate (Chi-Alg) Hydrogel Used As Scaffold For Neural Tissue Engineering: A Pilot Study In Vitro*. *Biotechnology and Biotechnological Equipment*, 31(4), 766–773. <https://doi.org/10.1080/13102818.2017.1332493>
- Wijayanto, I., & Iriani, S. S. (2013). *Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen*. *Jurnal Ilmu Manajemen* |, 1, 910–918.