



Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo

Firman Arif Syafurudin¹, Mohammad Saiful Bahri^{2*}, Rr Setyani Hidayati³
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Panca Marga¹²³
Email: saiful.bahri@upm.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan nasabah dapat terwujud secara maksimal apabila kualitas pelayanan serta citra perusahaan terpenuhi dengan baik serta sesuai dengan harapan nasabah. Penelitian ini bermaksud mengetahui pengaruh kualitas pelayanan serta citra perusahaan secara parsial kepada kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini memakai metode kuantitatif melalui pendekatan asosiatif kausal, dimana data dikumpulkan melalui cara penyebaran angket 82 orang responden dari populasi 442 melalui pendekatan teknik sampling ialah nonprobability sampling yakni sampling purposive. Sumber data yang dipakai berawal mulai data primer serta data sekunder. Data dikumpulkan memakai angket serta melalui cara analisis data ialah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi (R²) serta untuk dapat mengungkapkan variabel yang pada kepuasan nasabah dilakukan uji parsial (uji t). penelitian ini seluruh instrument membuktikan bahwa semua item pernyataan valid serta reliabel dan memenuhi uji-uji instrument yang lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan serta citra perusahaan berpengaruh signifikan kepada kepuasan nasabah dengan cara sendiri-sendiri.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Customer satisfaction can be maximally realized if the quality of service and company image are fulfilled properly and in accordance with customer expectations. This study aims to determine the effect of service quality and company image partially on customer satisfaction at PT Pegadaian UPC Dringu, Probolinggo Regency. This study uses a quantitative method with a causal associative approach, where the data is collected by distributing questionnaires to 82 respondents from a population of 442 with a sampling technique approach is nonprobability sampling, namely purposive sampling. The data sources used come from primary data and secondary data. The data was collected using a questionnaire and processed with data analysis methods in the form of validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple regression analysis, coefficient of determination (R²) and to be able to reveal the variables on customer satisfaction, partial tests (t tests). From the results of testing all data instruments, it shows that all statement items are valid and reliable and meet other instrument tests. The test results show that service quality and company image have a significant effect on customer satisfaction individually.

Keywords: Service Quality, Company Image, Customer Satisfaction.





1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pegadaian ialah badan keuangan yang menyimpan sarana angsuran melalui gadai tertentu. Nilai gadai memastikan besarnya jumlah angsuran. Mengenai manfaat pegadaian ialah menyimpan uang kredit berdasarkan asas hukum gadai melalui sistem ringan, cepat, sejahtera, serta ekonomis memajukan beragam cara bermanfaat untuk pegadaian dan umum. Fungsi penting didapat nasabah yang meminjam mulai pegadaian ialah kesiapan dana melalui proses relatif bertambah mudah serta tempo yang lebih cepat pertama bila dipadankan melalui pinjaman perbankan. Sekarang kepuasan nasabah membuat minat karena seluruh bagian, baik pengelola, pelaksana bidang usaha, konsumen. Bahkan baiknya pengetahuan atas prinsip kepuasan pelanggan demi cara demi menjuarai kompetisi dunia usaha. Menurut (Massora and Widyanti 2021) Kepuasan Nasabah adalah pendapat suka ataupun kecewa masyarakat datang paska mencocokkan antara tanggapan kepada pengetahuan barang ataupun keinginan Pelanggan yang puas mau menggunakan barang tersebut jadi berkepanjangan, memotivasi nasabah akan setia kepada barang ataupun pelayanan serta melalui berkenan memperkenalkan barang serta pelayanan tersebut pada masyarakat. Salah satu hal yang bisa dilakukan oleh PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo untuk tetap menjaga kepuasan nasabah adalah dengan melakukan pembenahan kualitas, baik dari segi jasa wajib diserasikan melalui keinginan nasabah. Menurut (Ariana 2021) mendefinisikan kualitas pelayanan berpusat berdasarkan usaha pemuasan kebutuhan harapan konsumen, dan kemampuan pengajuan demi melayani keinginan konsumen. Sementara itu menurut (Massora and Widyanti 2021) kualitas pelayanan ialah keutuhan dan karakter mulai masing-masing kegiatan ataupun kemampuan dianjurkan suatu bagian pada bagianlain pada kebenaran bukan bisa diperhatikan tetapi berdampak keunggulan bagi membahagiakan keinginan serta kemauan yang dijelaskan ataupun yang tersirat.

Di sisi kualitas pelayanan, citra perusahaan ialah pemahaman perusahaan yang mempertimbangkan ingatan nasabah. Citra perusahaan membuat rumor demi kepercayaan nasabah kaitannya melalui persepsi serta pemahaman mutu, kepuasan nasabah serta sikap nasabah. Menurut (Budiarto Nugroho 2018) citra perusahaan ialah gabungan akibat kepada observer mulai seluruh bagian perkataan walaupun nyata industri baik direncanakan tidak ataupun awal dampak eksternal. Sementara itu menurut (Ariana 2021) bahwasanya citra perusahaan ialah efek, pendapat serta cerita masyarakat kepada industri, efek berencana dibuat suatu gejala, masyarakat ataupun lembaga. Citra perusahaan ditancapkan dalam ingatan nasabah melewati hubungan penjualan. Citra perusahaan dipandang menjadi penambahan pengetahuan kepada industri. Oleh sebab itu citra perusahaan dipercaya mempunyai dampak kepada pemahaman kualitas layanan, nilai kepuasan serta loyalitas nasabah. Kualitas layanan, citra perusahaan serta kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang erat. Nasabah hendak mengerti menyesal karena tidak memperoleh fasilitas. Sebaliknya, fasilitas menarik juga tidak akan ada artinya



misalnya tidak didukung oleh pelayanan berkualitas yang sesuai melalui keinginan nasabah

Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diambil penelitian ini ialah 1) Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo? 2) Apakah terdapat pengaruh Citra Perusahaan secara parsial terhadap Kepuasan pelanggan pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo?

2. TELAAH PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut (Indrasari 2019) Kualitas pelayanan ataupun customer service bisa diperbedakan ke dalam dan perbandingan ialah macam kualitas pelayanan yang baik serta kualitas pelayanan yang jelek. Menurut (Arief 2020) kualitas pelayanan ialah senjata ampuh dalam kelebihan industri, terpenting industri yang beralih dalam bagian pelayanan, misalnya industri perbankan, industri penerbangan, serta industri pelayan. Indikator menurut (Indrasari 2019) diantaranya: 1) Keandalan (reability), 2) Kesadaran (awareness), 3) Perhatian (attention), 4) Ketepatan (acuracy).

Citra Perusahaan

Citra perusahaan didefinisikan menjadi kesan sejenis lembaga yang terefleksi dalam memori konsumen (Indrasari 2019). Menurut (Indrasari 2019) terbitan Marketing Corporate Image Citra perusahaan ialah gabungan pengaruh kepada observer dari seluruh bagian lisan ataupun konkret industri yang direncanakan maupun bukan dari dampak diluar lainnya. Menurut (Indrasari 2019) indikator-indikator citra perusahaan, ialah: 1) Recognition (Pengenalan), 2) Reputation (Reputasi), 3) Affinity (Daya tarik), 4) Loyalty (kesetiaan).

Kepuasan Nasabah

Menurut (wiwin koni 2022) nasabah ialah seluruh masyarakat yang meminta suatu bank demi memenuhi standar mutu khusus serta sebab itu meneruskan dampak berdasarkan kemampuan. Kepuasan ialah pendapat masyarakat selepas membandingkan kemampuan/akibat yang dirasakannya melalui harapannya (Supranto 2021). Kepuasan nasabah ialah pendapat nasabah setelah mencocokkan antara apa yang dirinya peroleh serta harapannya (Indrasari 2019). Menurut (Indrasari 2019) kepuasan mempunyai sejumlah indikator ialah: 1) Kesesuaian harapan, 2) Minat berkunjung kembali, 3) Kesiediaan merekomendasikan.



Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Serta Citra Perusahaan Kepada Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Cabang Pasar Kordon Bandung dalam penelitiannya menerangkan secara simultan Kualitas Pelayanan serta Citra Perusahaan memiliki pengaruh yang positif serta signifikan kepada Kepuasan Nasabah (Meilani 2019). Penelitian berjudul Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Serta Kepercayaan Pengaruh Kepada Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado penelitian ini bahwasanya variabel Kualitas Pelayanan serta Citra Perusahaan secara parsial mempunyai pengaruh signifikan kepada Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang (Pontoh, Michael B, Lotje Kawet 2014). Penelitian berjudul Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Serta Saluran Distribusi Kepada Kepuasan Nasabah BPRS Mitra Sukses Gresik dari penelitian tersebut variabel dominan ialah variabel Kualitas Pelayanan (Subagiyo and Ahmad Budiman 2019).

Hipotesis

H1: Ada pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.

H2: Ada pengaruh citra perusahaan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.

3. METODOLOGI

Jenis penelitian ialah jenis penelitian kuantitatif melalui pendekatan asosiatif kausal. Menurut (Sujarweni 2021) Penelitian kuantitatif ialah macam penelitian memperhatikan penemuan-penemuan yang bisa dicapai melalui metode statistik ataupun cara-cara lain mulai kuantifikasi. Menurut (Sugiyono 2016) Pendekatan asosiatif kausal ialah hubungan yang bersifat sebab akibat. Maka disini ada variabel independen (variabel memengaruhi) serta (dipengaruhi). Populasi dalam penelitian ini ialah nasabah PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo yang bertransaksi pada bulan Januari 2023 sebanyak 442 orang nasabah. Mengamati tempat tinggal nasabah yang bervariasi, dan keterbatasan masa pengkaji, lalu peneliti mengambil metode non probability sampling melalui teknik purposive sampling. Purposive sampling ialah teknik pemutusan sampel melalui estimasi tertentu, ialah domisili nasabah yang tidak jauh dari tempat penelitian. Maka jumlah nasabah yang memenuhi syarat sebagai sampel sejumlah 82 nasabah melalui rumus slovin. Teknik penumpukan data percobaan ini dilaksanakan juga menentukan beberapa teknik antara lain: 1) Wawancara, ialah salah satu variabel yang dipakai untuk mencari data sebagai ucapan. 2) Kuesioner, teknik pengumpulan data yang dijalankan melalui sistem melepaskan segolongan pertanyaan maupun pernyataan tercatat terhadap narasumber akan dijawab. 3) Pengumpulan, ialah tulisan peristiwa yang usai berselang. Dokumen bisa berupa catatan, ilustrasi, ataupun karya-karya fonamental melalui seseorang.



Jenis data dibedakan menjadi 2 golongan ialah: 1) Data primer, ialah sumber data percobaan yang secara terus mulai sumber tulen (jangan melalui alat penghubung). Dan cara yang dipakai dalam mengumpulkan data primer yaitu angket. 2) Data sekunder, data yang didapat tulisan ataupun pengumpulan industri. Analisa data yang dipakai dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi (R^2) untuk dapat mengungkapkan variabel yang pada kepuasan nasabah dilaksanakan uji parsial (uji t).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	X1 r hitung	X2 r hitung	Y r hitung	r table 5%	Keterangan
1	0,701	0,630	0,551	0,2172	Valid
2	0,704	0,674	0,521	0,2172	Valid
3	0,690	0,711	0,592	0,2172	Valid
4	0,695	0,708	0,603	0,2172	Valid
5	-	-	0,659	0,2172	Valid
6	-	-	0,561	0,2172	Valid

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 1 bisa didapati r hitung dari masing-masing variabel (Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Nasabah) seluruh item pernyataan ialah valid oleh r hitung > r tabel sejumlah 0,2172.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha 0,60	Keterangan
Kualitas Pelayanann	0,643	0,60	Reliabel
Citra Perusahaan	0,609	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,607	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Untuk mengetahui tingkat kestabilan dipakai nilai Cronbach's Alpha. Suatu model konstruk dinilai mempunyai tingkat kestabilan yang baik jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60. Berdasarkan tabel 2 bisa dilihat maka nilai alpha dalam masing-masing variabel adalah reliabel, karena nilai Cronbach's Alpha \geq 0,60.



Uji Normalitas

Tabel 3. Uji Normalitas

Model Asymp. Sig. (2-tailed)	Ketentuan	Keterangan
1 0,200	> 0,05	Berdistribusi Normal

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 3 diatas pengujian normalitas didapati nilai signifikan 0,200 menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut berdistribusi normal dilihat dari nilai signifikan $0,200 > 0,05$.

Uji Multikolinieritas

Tabel 4. Uji Multikolonieritas

Variabel	VIF	Ketentuan	Keterangan
Kualitas Pelayanann	1,001	> 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Citra Perusahaan	1,001	> 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 4 diatas bisa diketahui nilai VIF variabel, yaitu Kualitas Pelayanan 1,001 serta Citra Perusahaan 1,001. Dengan nilai tolerance sebesar Kualitas Pelayanan 0,999 dan Citra Perusahaan 0,999. Hasil VIF serta membuktikan hal yang sama maka tidak ada satupun variabel independen mempunyai nilai VIF lebih dari 10. Jadi bisa disimpulkan maka model ini tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Ketentuan	Keterangan
Kualitas Pelayanann	0,805	> 0,05	Tidak Heteroskedastisitas
Citra Perusahaan	0,227	> 0,05	Tidak Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 5 bahwa nilai signifikansi semua variabel independe membuktikan koefisien yang bertambah besar dari nilai alpa bagi Kualitas Pelayanan yaitu 0,805 dan Cita Perusahaan 0,227. Bisa disimpulkan bahwasanya variabel Kualitas Pelayanan dan Cita Perusahaan lebih besar dari nilai alpa 0,05 bahwa tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients B	Keterangan
	3,902	
Kualitas Pelayanann	0,765	Hubungan Positif
Citra Perusahaan	0,533	Hubungan Positif

Sumber: Data diolah SPSS, 2023



$$Y = 3,902 + 0,765X_1 + 0,533X_2 + e$$

Persamaan regresi linier berganda memperlihatkan hubungan antara variabel independent melalui variabel dependen dan parsial, mulai persamaan tersebut bisa disimpulkan bahwa: Dari hasil persamaan regresi linier ini menghasilkan konstanta sebesar 3,902 yang berarti bahwa tidak terdapat kontribusi ataupun dengan kata lain apabila tidak terdapat variabel Kualitas Pelayanan (X_1) serta variabel Citra Perusahaan (X_2), hingga menghasilkan nilai dari Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 3,902. Koefisien regresi b_1 (Kualitas Pelayanan) = 0,765 menunjukkan bila ada penambahan satu-satuan Kualitas Pelayanan (X_1) bahwa bisa memengaruhi tingkat Kepuasan Nasabah (Y) sejumlah 0,765 bersama variabel bebas lainnya yaitu Citra Perusahaan (X_2) dianggap konstan. Hal ini menunjukkan semakin meningkat Kepuasan Nasabah (Y). Koefisien regresi b_2 (Citra Perusahaan) = 0,533 menunjukkan bila ada penambahan satu-satuan Citra Perusahaan (X_2) bahwa bisa memengaruhi tingkat Kepuasan Nasabah (Y) sejumlah 0,533 bersama variabel bebas lainnya yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dianggap konstan. Hal ini membuktikan semakin meningkat juga Kepuasan Nasabah (Y).

Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi

Model	R Square	Keterangan
1	0,516	51,6% berpengaruh

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Koefisien determinasi (R Square) dipakai bagi persentase pengaruh variabel bebas kepada variabel terikat (Sujarweni 2021) Berdasarkan tabel 8 hasil koefisien determinasi membuktikan bahwa nilai R Square sejumlah 0,516. Bahwasanya variasi naik turunnya variabel terikat (Y) 51,6% ($0,516 \times 100\%$) dipengaruhi oleh variabel bebas (X) ialah Kualitas Pelayanan serta Citra Perusahaan. Sementara itu sisanya sejumlah 48,4% ($100\% - 51,6$) Kepuasan Nasabah dipengaruhi dengan variabel lain yang bukan tergolong model dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Tabel 9. Hasil Uji t

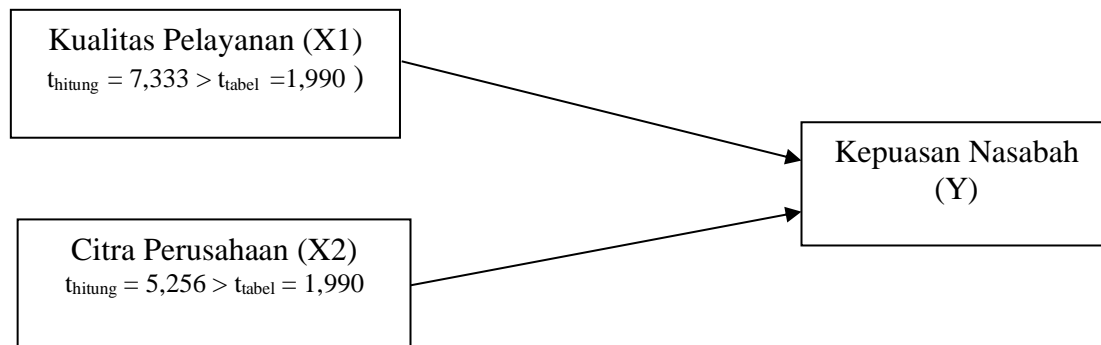
Variabel	Sig.	Ketentuan sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanann	0,000	< 0,05	Berpengaruh
Citra Perusahaan	0,000	< 0,05	Berpengaruh

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan hasil uji ttest yaitu bisa dijelaskan sebagai berikut: Didapati nilai thitung > ttabel ($7,333 > 1,990$) serta hasil signifikansi $0,000 < 0,05$. Menunjukkan bahwasanya H_0 ditolak serta H_a diterima, bahwasanya ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan (X_1) kepada Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Pegadaian UPC Dringu

Kabupaten Probolinggo. Didapati nilai thitung > ttabel ($5,256 > 1,990$) serta hasil signifikansi $0,000 < 0,05$. Menunjukkan bahwasanya H_0 ditolak serta H_a diterima, bahwasanya ada pengaruh signifikan antara Citra Perusahaan (X_2) kepada Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.

Pembahasan



Gambar 1. Hasil Kerangka Berpikir

Sumber: Data diolah, 2023

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.

Analisis pengaruh dengan cara parsial yaitu Kualitas Pelayanan kepada Kepuasan Nasabah bisa dilihat dari tabel hasil uji t (parsial) ialah dengan nilai thitung > ttabel ($7,333 > 1,990$) dengan nilai sig t sejumlah $0,000$, oleh nilai dari sig t < $0,05$ bisa diartikan bahwasanya terdapat pengaruh signifikan diantara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah. Artinya nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo menganggap kualitas pelayanan merupakan salah satu pertimbangan utama untuk menggunakan jasa di PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo. Dimana kualitas pelayanan yang diterapkan sudah baik maka kepuasan nasabah akan meningkat.

Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.

Analisis pengaruh parsial yaitu Citra Perusahaan kepada Kepuasan Nasabah bisa dilihat tabel hasil uji t (parsial) ialah dengan hasil nilai thitung > ttabel ($5,256 > 1,990$) dengan nilai sig t sejumlah $0,000$, oleh nilai dari sig t < $0,05$ bisa diartikan bahwasanya diperoleh pengaruh yang signifikan antara Citra Perusahaan kepada Kepuasan Nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah di PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo menganggap citra perusahaan bukan merupakan pertimbangan utama dalam keputusan menggunakan jasa di PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.

Dengan demikian terbukti jika hipotesis pertama (H_1) dapat diterima dan diperoleh pengaruh signifikan secara parsial antara Kualitas Pelayanan serta Citra Perusahaan



kepada Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo. Dari hasil perolehan data penelitian ini didukung penelitian sebelumnya ialah (Pontoh, Michael B, Lotje Kawet 2014) dalam penelitian ini berjudul “Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Serta Kepercayaan pengaruh Kepada Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado” penelitian ini hasilnya Kualitas Pelayanan serta Citra Perusahaan secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado.

5. KESIMPULAN

Dari hasil ulasan bisa ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh parsial dan signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo. Terdapat pengaruh parsial dan signifikan pada citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo. Disarankan kepada peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang serupa dengan yang diteliti yaitu kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap objek penelitian yang berbeda. Atau berusaha memperdalam dan memperluas jangkauan peneliti ini dengan menambah variabel lainnya, memperluas sampel penelitian dan melakukan pengujian yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, I. Putu, And Satya Teja. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Perkreditan Desa.” 2(4):1151–58.
- Ariana, I. Komang Agus. 2021. “Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Bpd Bali Cabang Tohpati.” 5(4).
- Arief. 2020. Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan. Malang: Bayumedia.
- Budiarto Nugroho, Iwan Kurniawan Subagja. 2018. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur.” 6(1):28–47.
- Imam Ghozali. 2019. Aplikasi Analisis Multivariete. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Indrasari. 2019. Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Massora, Agustina, And Indah Widyanti. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT . Bank.” 9(1):20–38.
- Meilani, Lira Arlia. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah The Effect Of Service Quality And Corporate Image To Customer Satisfaction.” 2(2):143–52.
- Pontoh, Michael B, Lotje Kawet, And Willem A. 2014. “Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado.” Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi.
- Priyatno. 2018. SPSS. Yogyakarta: CV. ANDI OFFESET.



- Subagiyo, Rokhmat, And Ahmad Budiman. 2019. "Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Nasabah." 5:280–95.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni. 2021. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supranto. 2021. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Wiwin Koni. 2022. "Analisis Strategi Pemasaran Produk Amanah Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah Pada Pt. Pegadaian Syariah Cabang Gorontalo. Islamic Economics And Finance."