

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN KLIEN PADA KANTOR JASA PENILAI
PUBLIK (KJPP) RENGGANIS, HAMID & REKAN CABANG BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali**

Oleh

PUTRI AYU NOVIANTI MARYAM

NIM 2315764006

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG**

2024

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN KLIEN PADA KANTOR JASA PENILAI
PUBLIK (KJPP) RENGGANIS, HAMID & REKAN CABANG BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali**

Oleh

PUTRI AYU NOVIANTI MARYAM

NIM 2315764006

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Klien pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Bali
2. Penulis :
 - a. Nama : Putri Ayu Novianti Maryam
 - b. NIM : 2315764006
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 09 Agustus 2024

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb.
NIP 196210101989112001

Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si.
NIP 199206132019032023

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN KLIEN PADA KANTOR JASA PENILAI PUBLIK
(KJPP) RENGGANIS, HAMID & REKAN**

Oleh
PUTRI AYU NOVIANTI MARYAM
NIM 2315764006

Disahkan:

Ketua Penguji



Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb.
NIP 196210101989112001

Penguji I



Ni Putu Rita Sirtadevi, S.Tr., Akt., M.Acc.
NIP 4069501

Penguji II



Drs. I.B. Artha Adnyana, M.Hum
NIP 196312311989031023

Mengetahui
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.
NIP 196409291990032003

Badung, 09 Agustus 2024
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua


Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.
NIP 197612032008122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam pun tidak dapat mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya."

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tua, Adik dan Keluarga yang telah memberi dukungan serta doa yang tulus serta tiada hentinya.
2. Pembimbing skripsi saya Ibu Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M. Agb. dan Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si., serta teman teman yang telah mendukung dan memberikan informasi kepada saya selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.
3. Keluarga besar pihak Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Bali yang telah memberikan bantuan dalam bentuk informasi dan data yang dibutuhkan.
4. Almamater tercinta tempat menimba ilmu Politeknik Negeri Bali.

Badung, 09 Agustus 2024

Penulis

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Ayu Novianti Maaryam

NIM : 2315764006

Prodi/Jurusan : Administrasi Bisnis / Manajemen Bisnis Internasional

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI saya dengan judul:

“ Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Klien pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Bali”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 09 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Putri Ayu Novianti Maryam
NIM 2315764006

POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan klien pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Bali. Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Teknik sampling yang digunakan yaitu *probability sampling* dengan *simple random sampling* dengan 60 responden. Uji kualitas data yang digunakan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji normalitas menggunakan metode kolmogorov smirnov, uji multikolinearitas menggunakan metode *variance inflation factor* dan *tolerance*, uji heteroskedastisitas menggunakan metode uji glejser. Sedangkan uji hipotesis dilakukan dengan regresi linear berganda menggunakan program SPSS versi 29, kemudian data tersebut diuraikan, dianalisis dan dibahas untuk menjawab permasalahan yang diajukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan klien sebesar 26,1%, citra perusahaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien sebesar 38,6% dan kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan klien sebesar 27,8%.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, citra perusahaan, kepuasan klien.



POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the influence of service quality and corporate image on client satisfaction in Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Rengganis, Hamid, & Rekan Cabang Bali. The researchers employed a quantitative approach with questionnaire data collection techniques. The sampling technique used is probability sampling with simple random samplings, with 60 respondents. The data quality test used validity test and a reliability test. Normality test using the kolmogorov-smirnov test, multicollinearity test with variance inflation factor (VIF) and tolerance test, heteroscedasticity test using the glejser test. While the hypothesis is tested with multiple linear regression using the SPSS version 29 program, the data is described, analyzed, and discussed to answer the problems raised. The results of the research showed that the quality of service had a significant positive impact on client satisfaction of 26.1%, the corporate image had a positive and significant impact on client satisfaction of 38.6%, and the quality and image of service of the company simultaneously affected customer satisfaction of 27.8%.

Keywords: *service quality, corporate image, client satisfaction.*



POLITEKNIK NEGERI BALI

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Klien pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Bali” dengan baik dan tepat waktu.

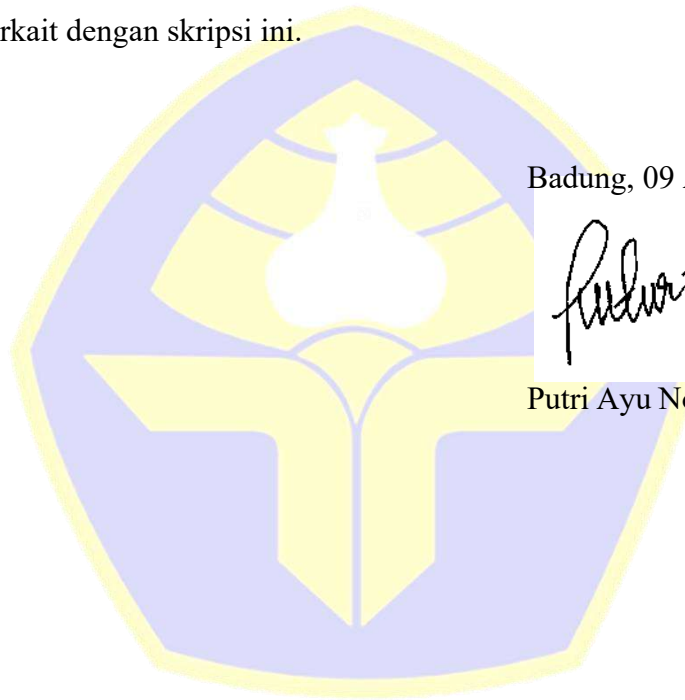
Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menemui beberapa hambatan dan kesulitan, namun atas berkat dukungan serta penulis menerima banyak bantuan berupa saran, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang membantu menyelesaikan penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

4. Bapak I Gusti Ketut Gede, SE., MM, selaku Koordinator Program Rekognisi Pembelajaran Lampau Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
5. Ibu Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb., selaku Dosen Pembimbing 1, yang telah membimbing, serta memberikan arahan dan masukan, memberikan motivasi dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
6. Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si., selaku Dosen Pembimbing 2, yang telah membimbing, serta memberikan arahan dan masukan, memberikan motivasi dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
7. Bapak/Ibu Dosen beserta Staf Pegawai Jurusan Administrasi Bisnis khususnya Prodi Manajemen Bisnis Internasional yang telah mendidik, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik, serta memberikan bantuan dan pelayanan yang baik atas keperluan penulis.
8. Seluruh keluarga besar Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Bali yang telah memberikan dukungan dan pemenuhan data dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Kedua Orang Tua, Adik, dan Keluarga yang telah memberi banyak dukungan, doa dan semangat, sehingga penelitian ini terselesaikan dengan baik.
10. Para sahabat dan teman-teman yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

11. Pihak-pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan, semangat dan motivasi kepada penulis dalam proses penelitian ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang terkait dengan skripsi ini.



Badung, 09 Agustus 2024

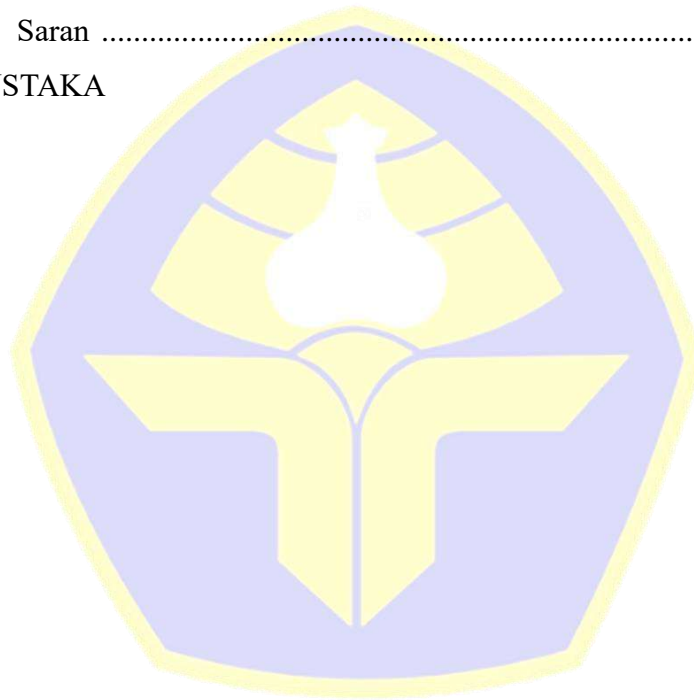
Putri Ayu Novianti Maryam

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Teoritis	12
2.2 Kajian Empiris	36
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Populasi dan Sampel	45
3.2 Data Penelitian	46
3.3 Teknik Sampling	49

3.4	Formulasi dan Variabel Penelitian	49
3.5	Metode Analisis	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		62
4.1	Gambaran Umum Khalayak Sasaran	62
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan	65
4.3	Implikasi Hasil Penelitian	85
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		88
5.1	Simpulan	88
5.2	Saran	89
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



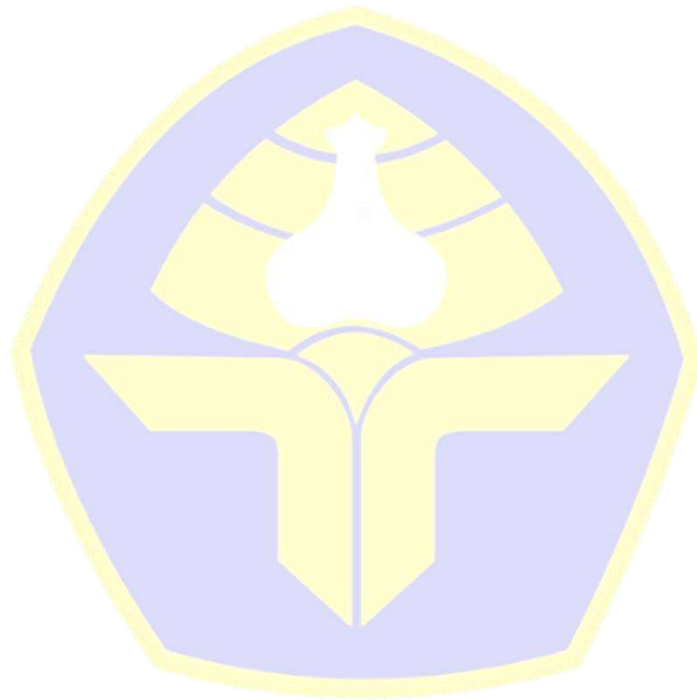
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Berkas Masuk dan Keluhan Klien	4
Tabel 2.1 Kajian Empiris	37
Tabel 3.1 Operasional Variabel	51
Tabel 3.2 <i>Instrument Skala Likert</i>	56
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	67
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
Tabel 4.6 Deskriptif Statistik Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	69
Tabel 4.7 Deskriptif Statistik Variabel Citra Perusahaan (X2)	69
Tabel 4.8 Deskriptif Statistik Variabel Kepuasan Klien (Y)	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan (X2)	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Klien (Y)	72
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	77
Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial (Uji t)	78
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikan Simulttan (Uji F)	80
Tabel 4.19 Uji Koefisien Determinasi (R^2) Secara Simultan	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori yang Digunakan	13
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KJPP RHR Cabang Bali	64



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Bimbingan
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Tabulasi Data 60 Responden
- Lampiran 4 : Tabulasi Data 30 Responden
- Lampiran 5 : Deskriptif Statistik Variabel Kualitas Pelayanan (X1)
- Lampiran 6 : Deskriptif Statistik variabel Citra Perusahaan (X2)
- Lampiran 7 : Deskriptif Statistik Variabel Kepuasan Klien (Y)
- Lampiran 8 : Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)
- Lampiran 9 : Uji Validitas Citra Perusahaan (X2)
- Lampiran 10 : Uji Validitas Kepuasan Klien (Y)
- Lampiran 11 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 12 : Uji Normalitas
- Lampiran 13 : Uji Multikolinearitas
- Lampiran 14 : Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 15 : Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 16 : Uji Parsial (Uji t)
- Lampiran 17 : Uji Signifikan Simultan (Uji F)
- Lampiran 18 : Uji Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 19 : Nilai r tabel
- Lampiran 20 : Nilai t tabel
- Lampiran 21 : Flyer Penanganan Keluhan Klien

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Badan usaha jasa profesional yang beroperasi di Indonesia terus menghadapi tantangan yang substansial seiring dengan pertumbuhan ekonomi. Ini berkembang menjadi industri ekonomi yang menyediakan layanan yang mengacu pada pemahaman, kapabilitas, dan keahlian yang bermaksud untuk memenuhi kepentingan klien secara efisien dan efektif (Lupiyoadi, 2014). Pertumbuhan industri ini juga tercermin dalam meningkatnya jumlah perusahaan yang bekerja dalam industri ini.

Dalam Pusat Pembinaan Profesi Keuangan (PPPK) perusahaan jasa penilaian merupakan organisasi atau entitas yang menyediakan layanan profesional untuk menilai nilai ekonomi suatu aset, properti, atau entitas lainnya. Penilaian dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip penilaian yang diakui secara umum dan metodologi yang sesuai dengan kebutuhan klien sesuai dengan Standar Penilaian Indonesia (SPI). Perkembangan industri jasa penilaian dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pertumbuhan ekonomi,

aktivitas investasi, regulasi pemerintah, dan perkembangan teknologi. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat, permintaan akan pelayanan penilaian properti, aset bisnis, dan investasi semakin meningkat. Pertumbuhan perusahaan jasa penilaian juga tercermin dalam peningkatan jumlah perusahaan penilai dan diversifikasi layanan yang mereka tawarkan. Perusahaan-perusahaan ini terus berinovasi untuk memberikan layanan yang lebih komprehensif dan akurat sesuai dengan kebutuhan pasar.

Banyak perusahaan konsultan baru muncul di pasar dengan berbagai konsep untuk menarik klien dari berbagai kalangan. Ketika banyak konsultan baru yang muncul, maka ada banyak persaingan. Persaingan yang semakin ketat dalam industri jasa, termasuk jasa penilaian, memotivasi perusahaan untuk terus melakukan pelayanan secara maksimal kepada klien. Meningkatkan kualitas layanan adalah kunci untuk bersaing. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 125/PMK.01/2008 yang dikeluarkan pada 3 September 2008 mengatur tentang layanan penilaian publik, konsultan penilai merupakan entitas bisnis yang sudah memiliki izin bisnis dari Menteri Keuangan untuk berfungsi sebagai tempat bagi penilai publik untuk menyampaikan jasanya. Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) bertanggung jawab untuk menyediakan layanan penilaian untuk berbagai macam aset, mulai dari properti hingga bisnis.

Kepuasan klien menjadi faktor krusial dalam menjaga eksistensi dan keberlanjutan operasional Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP). Namun, masalah yang sering muncul adalah ketidaksesuaian antara kualitas layanan

yang diharapkan klien dan yang sebenarnya diberikan oleh Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP). Keadaan ini dapat mengakibatkan penurunan kepercayaan dan rasa puas klien terhadap Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) yang berdampak pada kinerja dan reputasi perusahaan. Selain itu, dalam konteks industri jasa penilai publik, di mana proses penilaian membutuhkan keahlian dan keterampilan khusus, faktor kualitas pelayanan menjadi sangat krusial. Terdapat aspek-aspek tertentu dalam kualitas pelayanan Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) yang perlu dievaluasi, seperti ketepatan waktu, komunikasi yang efektif, profesionalisme, dan konsistensi dalam memberikan layanan.

Menurut data yang dikumpulkan oleh Pusat Pembinaan Profesi Keuangan (PPPK) pada tahun 2024, daftar izin usaha Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) dimulai pada 1 Maret 2024, di Indonesia sebanyak 134 perusahaan dengan jumlah kantor cabang sebanyak 436 perusahaan, di Provinsi Bali, Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) terdapat 17 perusahaan, termasuk 15 cabang dan 2 pusat. Kantor pusat KJPP Rengganis, Hamid & Rekan terletak di Jakarta, dengan Surat Izin Usaha No. 2.09.0012 dikeluarkan oleh Departemen Keuangan Republik Indonesia mengacu pada Keputusan Menteri Keuangan No. 69/KM.1/2009 tanggal 23 Januari 2009 dan Keputusan Menteri Keuangan No. 115/KM.1/2013 tanggal 8 Maret 2013. Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Bali menawarkan berbagai layanan jasa yang sesuai dengan izin

tersebut antara lain yaitu penilaian aset, konsultasi, monitoring dan properti sederhana.

Tabel 1.1 Jumlah Berkas Masuk dan Keluhan Klien

No	Tahun	Jumlah Berkas Masuk	Keluhan Klien	Jumlah
1	2019	165	Penerbitan laporan lebih lama dari yang diharapkan klien	3
2	2020	141	Proses penelitian melebihi batas waktu yang telah disepakati	5
3	2021	177	Karyawan kurang tanggap dalam merespon atau membalas email dari klien dan proses penelitian melebihi batas waktu	4
4	2022	197	Kurang tanggap dalam merespon email dan penerbitan laporan lama	3
5	2023	122	Inspeksi ke lokasi lambat dan pelayanan kurang cepat	5

Sumber : Admin KJPP Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Bali

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, jumlah berkas masuk menunjukkan fluktuasi dengan peningkatan pada tahun 2022, sejalan dengan tren positif dalam aktivitas pasar properti di Bali. Penilaian aset didominasi oleh revaluasi untuk evaluasi kredit dan pemberian kredit. Namun, jumlah berkas menurun pada tahun 2023 akibat pengaruh masa kampanye dan penyelenggaraan pemilu, yang menyebabkan investor menunda keputusan bisnis. Selain itu, keluhan klien menunjukkan adanya masalah berulang seperti keterlambatan proses dan tanggapan, dengan jumlah keluhan tertinggi terjadi pada tahun 2020 dan 2023, masing-masing sebanyak 5 keluhan, di KJPP Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Bali. Untuk itu, perusahaan berkomitmen untuk konsisten dalam memberikan pelayanan

terbaik kepada klien dan terus berupaya meningkatkan kualitas layanan guna memastikan kepuasan klien.

Kepuasan klien merupakan suatu keadaan jika kepentingan, keperluan, dan harapan klien akan produk atau jasa sebanding atau terwujud dengan tampilan dari produk atau jasa (Firmansyah, 2019:21). Perusahaan yang bergiat di aspek jasa lebih jelasnya melayani klien mereka guna memberikan evaluasi kepada sebuah konsultan publik. Penyampaian jasa dan kualitas pelayanan sangat penting untuk memuaskan klien. Perusahaan akan memperoleh nilai tambahan dengan memperhatikan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh klien dari kualitas pelayanan yang diterima.

Menurut Kotler (2021:219) kualitas meliputi seluruh elemen dan fitur barang atau jasa yang menentukan kesanggupan mereka untuk memberikan keperluan yang jelas atau tidak jelas. Untuk meningkatkan pendapatan, perusahaan harus memberikan layanan berkualitas tinggi kepada kliennya. (Nurbaiti, et al., 2021:8602). Kualitas pelayanan bukan hanya berperan dalam mempertahankan klien yang sudah ada, tetapi juga dalam menarik klien baru. Ini disebabkan oleh kepuasan klien secara langsung mengacu pada standar pelayanan yang disediakan kepada mereka.

Layanan yang luar biasa tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga melibatkan elemen-elemen interpersonal, responsif, dan pengalaman positif bagi klien. Penelitian yang diteliti oleh Rahmawati, et al., (2022:85), menghasilkan kesimpulan bahwasanya kualitas pelayanan berdampak signifikan terhadap kepercayaan klien. Sehubungan dengan penelitian yang

diteliti oleh Widayanto dan Mursid (2022:244) yang menyimpulkan jika kualitas pelayanan mempengaruhi dengan cara yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan klien. Sesuai dengan temuan penelitian yang diteliti oleh Fajarini dan Meria (2020:481) yang memberikan kesimpulan bahwasanya kualitas pelayanan memiliki pengaruh penting atas kepercayaan.

Citra perusahaan salah satu variabel tambahan yang berpengaruh pada kepuasan klien. Citra perusahaan atau corporate image adalah persepsi atau kesan yang dimiliki oleh masyarakat, konsumen, investor, dan pemangku kepentingan lainnya terhadap suatu perusahaan (Keller & Kotler, 2022). Untuk setiap perusahaan, citra perusahaan yang baik adalah aset yang sangat berharga yang akan menumbuhkan kepercayaan klien terhadap kualitas perusahaan dalam layanan mereka. Citra ini akan membantu perusahaan bersaing dalam jangka menengah dan bahkan jangka panjang. Oleh karena itu, perusahaan mana pun bertanggung jawab untuk membangun dan mempertahankan reputasi positif perusahaan. Penelitian yang dikerjakan oleh Kusuma dan Sukaatmadja (2018:35), menyimpulkan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen. Sehubungan atas penelitian yang diteliti oleh Chadafi dan Kamaruddin (2021:216) menyimpulkan jika citra perusahaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepercayaan klien. Sehubungan atas penelitian yang diteliti oleh Widayanto dan Mursid

(2022:244), menyimpulkan bahwasanya citra perusahaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepercayaan klien.

Penanganan keluhan klien adalah aspek penting dalam komunikasi antara perusahaan dan klien. Keluhan bisa berupa kritik, masukan, atau saran, dan perusahaan harus meresponsnya baik secara tertulis maupun langsung untuk menghindari kesalahpahaman dan ketidaknyamanan (Kotler, 2016). Metode pengajuan keluhan bervariasi tergantung pada media yang disediakan perusahaan. Perusahaan biasanya memiliki cara tersendiri dalam menangani dan menyelesaikan konflik yang muncul dari keluhan tersebut.

Hubungan klien yang baik sangat penting bagi perusahaan, terutama penyedia jasa, untuk membina relasi yang kuat. Penanganan keluhan yang cepat dan efektif mendorong klien untuk menyampaikan masalah mereka, karena yakin akan ada tindak lanjut. Keluhan ini bisa menjadi masukan berharga bagi perusahaan untuk introspeksi, meningkatkan pelayanan, dan memperkuat kepuasan klien. Adapun kebaruan pada penelitian ini yaitu dari

perspektif objek penelitian dan tahun penelitian. Berdasarkan pada fenomena tersebut, peneliti berencana untuk mengeksplorasi dengan judul

“Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Klien pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Bali”.

1.2 Perumusan Masalah

Mengacu pada penjelasan dan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan klien pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Bali?
- 1.2.2 Bagaimana analisis pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan klien pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Bali?
- 1.2.3 Bagaimana analisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan klien pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah di atas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan klien pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Bali.
- 1.3.2 Untuk menganalisis pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan klien pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Bali.

1.3.3 Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan klien pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Bali.

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan mampu memberikan kontribusi kepada kelompok-kelompok berikut:

1.4.1 Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan digunakan sebagai sumbangan pemikiran, informasi, serta masukan yang berguna bagi Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Bali yang kiranya dapat dijadikan pertimbangan atau perbandingan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4.2 Penulis

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini sebagai pengetahuan serta memperkaya informasi untuk penulis terutama di bidang manajemen pemasaran.

1.4.3 Pembaca

1. Penulis berharap penelitian ini bisa dimanfaatkan sebagai penerapan dan pengaplikasian teori-teori yang dipelajari di bangku kuliah diterapkan dalam kerja nyata atau praktik di perusahaan yang sedang diteliti.

2. Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan menjadi referensi tambahan, pedoman dan sumber referensi bagi penulis atau peneliti berikutnya untuk memperluas wawasan dan mendukung pengembangan penelitian selanjutnya dan menghadapi permasalahan yang sejenis.

1.5 Sistematika Penulisan

Tujuan penyusunan penelitian ini adalah untuk menciptakan struktur yang teratur sehingga memudahkan pembaca memahami keterkaitan antara bab yang berbeda satu sama lain sebagai rangkaian yang koheren. Sistematis yang dimaksud di sini tercantum sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi hasil penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tinjauan pustaka yang mencakup penjabaran teori-teori yang menjadi dasar penelitian, meliputi kajian teoritis, kajian empiris, kerangka pemikiran teoritis, serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang populasi dan sampel, data penelitian, teknik sampling, formulasi dan variabel penelitian, dan metode analisis untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum tentang khalayak sasaran, hasil analisis, serta pembahasan yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian, menguji hipotesis, dan menguraikan implikasi dari hasil penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dari penelitian serta saran yang dihasilkan berdasarkan analisis data penelitian.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Mengacu pada hasil penelitian serta analisis statistik terkait kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan klien di KJPP Rengganis Cabang Hamid & Rekan Bali, berikut adalah kesimpulannya:

1. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien di KJPP Rengganis Hamid & Rekan Cabang Bali, sebagaimana dibuktikan oleh analisis regresi linear berganda. Hasil uji t menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,035 yang lebih tinggi daripada nilai t_{tabel} 2,000, dengan nilai signifikansi 0,046 yang berada di bawah 0,05.
2. Pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan klien di KJPP Rengganis Hamid & Rekan Cabang Bali adalah signifikan, seperti yang terungkap dalam analisis regresi linear berganda. Hasilnya menunjukkan nilai t_{hitung} 4,458 yang melebihi nilai t_{tabel} 2,000, dan nilai signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari 0,05.

3. Pengaruh gabungan antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan klien di KJPP Rengganis Hamid & Rekan Cabang Bali terbukti signifikan. Hasil ini diperoleh dari analisis regresi linear berganda, yang menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 12,375, lebih tinggi dibandingkan F_{tabel} yang sebesar 3,18, dan nilai signifikansi sebesar 0,001, yang berada di bawah 0,05.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa saran untuk memperbaiki kepuasan klien:

5.2.1 Bagi KJPP Rengganis Hamid & Rekan Cabang Bali

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersamaan mempengaruhi kepuasan klien di KJPP Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Bali sebesar 27,8% dan termasuk dalam kategori rendah. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan klien masih sangat tinggi. Oleh karena itu, penulis menyarankan meningkatkan branding dan promosi di mata publik dengan memanfaatkan media sosial dan platform digital untuk publikasi testimoni positif dari klien agar mampu bersaing dengan para kompetitor KJPP Rengganis Hamid & Rekan Cabang Bali. Perusahaan juga diharapkan untuk mempertimbangkan hal-hal lain seperti bauran pemasaran, dan lain sebagainya.

2. Diharapkan untuk perusahaan memiliki sistem penanganan keluhan yang efisien, sehingga setiap keluhan ditangani dengan cepat dan tepat untuk menjaga kepuasan klien, dan juga melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dengan memanfaatkan *feedback* dari klien untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Penelitian berikutnya diharapkan dapat mencakup lebih banyak lokasi dengan melibatkan sampel penelitian dari cabang-cabang lain, sehingga hasilnya menjadi lebih akurat dan bisa diterapkan secara umum di seluruh Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP).
2. Dengan mempertimbangkan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen masih dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti, penelitian mendatang disarankan untuk memasukkan variabel baru atau kombinasi variabel yang dapat berdampak pada kepuasan klien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. (2016). Manajemen Pemasaran. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Amirullah. 2015. Pengantar Manajemen. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Aswati, T., Komara, A. T., Satria, R. O., & Roslina, N. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen: Studi Pada Perusahaan Jasa Pengiriman di Kota Bandung. *Acman: Accounting and Management Journal*, 2(1), 1-10.
<https://doi.org/10.55208/aj.v2i1.26>
- Buchari Alma., 2016. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi. CV. Alfabeta, Bandung.
- Chadafi, M. F., & Kamaruddin, K. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepercayaan Konsumen dan Dampaknya pada Keputusan Pembelian Online di Marketplace Shopee di Kabupaten Bireuen. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 208-217.
<https://doi.org/10.34308/eqien.v8i2.257>
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593.
<https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO3.0585>
- Darna, N., & Muhidin, A. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PD Sumber Rezeki Singaparna). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 2(2).
<https://jurnal.unigal.ac.id/bmej/article/view/2475>
- Diana, J. F., & Sudirman, A. D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Laboratorium Labbiogen di Surabaya. *Bisnis-Net Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 641-647.
- Fajarini, A., & Meria, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty INC). *Jurnal JCA Ekonomi*, 1(2), 481–91.
<https://jca.esaunggul.ac.id/index.php/jeco/article/view/99/99>

- Farida Yulianti, F., & Lamsah, L. (2019). Buku Manajemen Pemasaran.
- Firmansyah, F., Haryanto, M. M., & Rudy, D. R. (2019). Manajemen Kualitas Jasa: Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gazi, M. A. I., Al Mamun, A., Al Masud, A., Senathirajah, A. R. B. S., & Rahman, T. (2024). The Relationship Between CRM, Knowledge Management, Organization Commitment, Customer Profitability and Customer Loyalty in Telecommunication Industry: The Mediating Role of Customer Satisfaction and The Moderating Role of Brand Image. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(1), 100227.
<https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100227>
- Griffin W Ricky. 2015. Manajemen, Edisi Ke-7 Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Harazneh, I., Adaileh, M., Thbeitat, A., Afaneh, S., Khanfar, S., Harasis, A., & Elrehail, H. (2020). *The Impact of Quality of Services and Satisfaction on Customer Loyalty: The Moderate Role of Switching Costs*. *Management Science Letters*, 10(8), 1843-1856.
<https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.12.034>
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(3), 413-423.
<https://doi.org/10.31955/mea.v5i3.1479>
- Kasmir. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Keuangan No. 115/KM.1/2013. Tentang Izin pembukaan Cabang Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Bali. Diakses pada tanggal 8 Maret 2024.
- Keputusan Menteri Keuangan No. 69/KM.1/2009 tanggal 23 Januari 2009. Tentang Surat Izin Usaha No. 2.09.0012 Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Rengganis, Hamid & Rekan. Diakses pada tanggal 8 Maret 2024.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th edition. England: Pearson Education, Inc.

- Kotler, P., Armstrong, G., & Opresnik, M. O. (2021). *Principles of Marketing 18e Global Edition*.
- Kusuma, A. A. G. M., & Sukaatmaja, I. P. G. (2018). Pengaruh Kewajaran, Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 7(7), 1835-1866.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/eeb/article/download/39028/24642>
- Lundy, J. (2017). *Ad, Follow, Or Get Out of The Way*. Avant Books. California.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat. *Salemba empat*.
- Mahmud, A. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan. *YUME: Journal of Management*, 5(2), 491-508.
<https://doi.org/10.37531/yum.v5i2.2732>
- Mangiri, N. J. S., & Sasabone, L. (2023). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Anugrah Karunia Logistik. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1346-1352.
<https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3177>
- Marnovita, M. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 8(1), 100-106.
<http://dx.doi.org/10.30872/psikoborneo.v8i1.4864>
- Massora, A., & Widyanti, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Thamrin Jakarta. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 9(1).
<https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/manajemen/article/view/847>
- Mulyaningsih, L. A., & Suasana, I. G. A. K. G. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 1-30.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/manajemen/article/download/14967/11526>
- Naini, N. F., Santoso, S., Andriani, T. S., Claudia, U. G., & Nurfadillah, N. (2022). *The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty*. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 34-50.
<https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.34-50>
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe dan Bistro. *Agora*, 7(2).
<https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/8734>

- Nurbaiti, N., Rahma, T. I. F., Wulandari, A., & Maha, N. (2021). Pengaruh E-Commerce Shopee pada Kualitas Layanan Shopee terhadap Loyalitas Pengguna Shopee (Studi Kasus Masyarakat Kota Medan). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 8600-8606.
<https://doi.org/10.31004/jptam.v5i3.2360>
- Paramita, R. W., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*: Vol. Cetakan Ke, 3.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 125/PMK.01/2008. Tentang Jasa Penilai Publik. Diakses pada tanggal 8 Maret 2024.
- Pusat Pembinaan Profesi Keuangan (PPPK) Tentang Jumlah Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) di Indonesia. Diakses pada tanggal 8 Maret 2024.
<https://pppk.kemenkeu.go.id/in/post/daftar-kantor-jasa-penilai-publik>.
- Pusat Pembinaan Profesi Keuangan (PPPK) Tentang Jumlah Cabang Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) di Indonesia.
<https://pppk.kemenkeu.go.id/in/post/daftar-cabang-kantor-jasa-penilai-publik>
- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(7), 1073-1088.
<https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i7.123>
- Safitri, E., Rahayu, M., & Indrawati, N. K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center. Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang. *Ekonomi Bisnis*, 21(1), 55311.
<http://download.garuda.kemdikbud.go.id>
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.
- Salim, F. F. (2014). Pengaruh *Brand Image* dan *Perceived Quality* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Mobil Toyota di Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-8.
<http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran>
- Saputra, R., Astuti, N., & Mulyani, H. T. S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Asia Surya Perkasa Pangkalpinang. *Jurnal Progresif Manajemen Bisnis*, 9(2), 142-150.
<https://www.e-jurnal.stie-ibek.ac.id/index.php/JIPMB/article/view/181>

- Siburian, N. A., & Nurbaiti, N. (2023). *Analysis of the Influence of Service Quality and Company Image on Customer Trust in PT Jasa Raharja Representative Medan. Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 6(3), 1624-1644.
<https://doi.org/10.31538/ijse.v6i3.3785>
- Subantoro, B., & Wahyuati, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 8(6).
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/2253>
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Susanto, P. H., & Subagja, I. K. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(1), 69-84.
<https://www.researchgate.net/publication/333138077>
- Tjiptono, Fandy (2019). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Triyadi, T., Amelia, R. W., & Khoir, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Danamon TBK Cabang Bintaro. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 3(4), 509.
<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2238710>
- Widayanto, N. H., & Mursid, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Mengambil Kredit Produktif Pada Bank Jateng Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Bank Jateng Cabang Pembantu Wanadadi Banjarnegara). *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(2), 244-257.
<https://doi.org/10.35829/magisma.v10i2.232>