

PENGARUH BIAYA OPERASIONAL DAN ARUS KAS TERHADAP PROFITABILITAS PADA PERUSAHAAN *FOODS AND BEVERAGES* DI BURSA EFEK INDONESIA PERIODE 2016-2018

Ida Rohaida¹, Mutiara Nadila²

Dosen Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Banten

ABSTRACT

The study uses a quantitative approach with descriptive and causality methods. The population in this study were all food and beverages companies listed on the Indonesia Stock Exchange in the 2016-2018 period as many as 18 companies. The sampling technique in this study used a purposive random sampling technique and the samples taken in the study were 5 companies. For the method of data analysis using Multiple Linear Regression Analysis and Multiple Correlation Analysis. The results showed hypothesis 1; Operating costs have a significant effect on profitability; Hypothesis 2; Cash flow has no significant effect on profitability; Hypothesis 3; Operating costs and cash flow simultaneously do not have a significant effect on profitability.

Keywords: Operating Costs, Cash Flow, Profitability.

ABSTRAK

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan kausalitas. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perusahaan *foods and beverages* yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2016-2018 sebanyak 18 perusahaan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Random Sampling* dan sampel yang diambil dalam penelitian sebanyak 5 perusahaan. Untuk metode analisis data dengan menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda dan Analisis Korelasi Berganda. Hasil penelitian menunjukkan hipotesis 1 ; Biaya operasional berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas; Hipotesis 2; Arus kas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap profitabilitas; Hipotesis 3; Biaya operasional dan arus kas secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas.

Kata Kunci : Biaya Operasional, Arus Kas, Profitabilitas.

PENDAHULUAN

Didalam era globalisasi ini, seiring dengan kuatnya arus transisi keadaan zaman dari kondisi yang sederhana menuju kondisi yang lebih kompleks maka terjadi pula transisi pada pola konsumsi pelanggan dari pola konsumsi yang sederhana kedalam pola konsumsi yang lebih kompleks. Maka terjadilah persaingan dalam dunia bisnis, baik perusahaan kecil atau mikro sampai dengan perusahaan besar. Adanya persaingan dalam bisnis merupakan dampak positif karena tujuan utamanya adalah

memperoleh kualitas dari produk yang dihasilkan dan *profit* yang besar yang diharapkan.

Menurut Yudiatmaja (2016:2) tingkat profitabilitas yang tinggi pada perusahaan akan meningkatkan daya saing antarperusahaan. Perusahaan yang memperoleh tingkat keuntungan yang tinggi akan membuka lini atau cabang yang baru serta memperbesar investasi atau membuka investasi baru terkait dengan perusahaan induknya. Tingkat keuntungan yang tinggi menandakan pertumbuhan perusahaan pada masa mendatang. Setiap perusahaan akan melakukan pengukuran terhadap profitabilitas yang diperolehnya. Pengukuran terhadap profitabilitas akan

memungkinkan bagi perusahaan, dalam hal ini pihak manajemen untuk mengevaluasi tingkat *earning* dalam hubungannya dengan volume penjualan, jumlah aset dan investasi tertentu dari pemilik perusahaan.

Di Indonesia terdapat banyak jenis perusahaan, antara lain perusahaan agraris, industri, jasa, ekstraktif, dan perdagangan. Perusahaan yang bergerak dalam bidang masing-masing adalah memiliki tujuannya sama yaitu menyediakan kebutuhan untuk masyarakat sebagai konsumen atau penikmat dari barang dan jasa yang dihasilkan, tanpa disadari masyarakat memberikan profit yang besar untuk perusahaan tersebut.

Salah satu industri yang sedang mengalami perkembangan yang cukup tinggi adalah industri makanan dan minuman, semakin berkembangnya industri ini dikarenakan semakin meningkatnya konsumsi masyarakat. Hampir separuh pendapatan masyarakat Indonesia dibelanjakan untuk makanan dan minuman, tidak diherankan persaingan di industri *foods and beverages* di Indonesia sangat ketat. Di Indonesia banyak terdapat perusahaan besar yang bergerak di bidang makanan dan minuman seperti, PT. Indofood Sukses Makmur Tbk, PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk, PT. Wilmar Cahaya Indonesia, PT. Nippon Indosari Corpindo, PT. Ultrajaya Milk Industri Tbk, PT. Mayora Indah Tbk, Campina Ice Cream Industri Tbk dan lain-lain.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mulyani Sanjaya dan Sutarti pada tahun 2014 dengan judul yang sama “pengaruh biaya operasional dan arus kas terhadap profitabilitas pada PT. Astra International Tbk” dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa biaya operasional memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 13,98% ini menunjukkan bahwa biaya operasional berpengaruh kepada kegiatan perusahaan yang dapat memberikan profit yang baik untuk perusahaan selama biaya operasi yang dikeluarkan untuk tujuan kegiatan perusahaan yang mengarah kepada menghasilkan profit. Tentunya tidak hanya biaya operasional saja yang menjadi tolak ukur yang dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan melainkan laporan arus kas juga berperan dalam meningkatkan profitabilitas profit perusahaan. Sedangkan untuk hasil penelitian ini arus kas atas kegiatan operasi juga mengalami kenaikan dan penurunan.

Selain dari PT. Astra International Tbk, telah dilakukan penelitian oleh Misbah Nuryayi, Deden Edwar Yokeu Bernardin bulan April 2015 dengan judul yang sama juga “ pengaruh biaya operasional dan arus kas terhadap profitabilitas pada PT. Pindad (Persero) Bandung “ menunjukkan bahwa biaya operasional memiliki pengaruh signifikan sebesar 0,958 atau 95,8% ini menunjukkan bahwa biaya operasional berpengaruh kepada kegiatan perusahaan yang dapat memberikan profit yang baik untuk perusahaan selama biaya operasi yang dikeluarkan untuk tujuan kegiatan perusahaan yang mengarah kepada menghasilkan profit. Tentunya tidak hanya biaya operasional saja yang menjadi tolak ukur yang dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan melainkan laporan arus kas juga berperan dalam meningkatkan profit perusahaan. Untuk hasil penelitian ini arus kas juga memberikan hubungan yang signifikan sebesar 0,97 atau 97% dan ini menunjukkan bahwa laporan arus kas memberikan pengaruh yang besar untuk kemajuan perusahaan. Karena jika perusahaan salah dalam *manage* pengeluaran serta penerimaan akan memberikan dampak yang berpengaruh terhadap kesehatan dan kemajuan perusahaan.

TINJAUAN PUSTAKA

Biaya Operasional

Biaya operasional merupakan keseluruhan biaya-biaya komersil yang dikeluarkan untuk menunjang atau mendukung kegiatan atau aktivitas perusahaan untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan. Biaya Operasional adalah biaya-biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan, sehubungan dengan operasi atau kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam usahanya mencapai tujuan perusahaan yang lebih maksimal.

Menurut Murhadi (2013:37) biaya operasional merupakan biaya yang terkait dengan operasional perusahaan yang meliputi biaya penjualan dan administrasi, biaya iklan, biaya penyusutan, serta perbaikan dan pemeliharaan. Menurut Jusuf (2010:38) mengemukakan biaya operasional merupakan biaya operasional atau biaya usaha adalah biaya-biaya yang tidak berhubungan langsung dengan produk perusahaan tetapi berkaitan dengan aktivitas perusahaan sehari-hari.

Menurut Harahap (2011:86) terdapat 2 indikator biaya operasional yaitu sebagai berikut :

1. Biaya penjualan, yaitu seluruh biaya-biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan penjualan sampai barang ini berada di tangan konsumen, seperti biaya pengiriman, pajak-pajak yang berkenaan dengan penjualan, promosi, dan gaji tenaga penjual.
2. Biaya umum dan administrasi, adalah biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan-kegiatan di luar kegiatan penjualan seperti kegiatan administrasi, kegiatan personalia, dan umum. Misalnya gaji pegawai bagian umum (yang bukan barang produksi, pemasaran), air, telepon, pajak, iuran, dan biaya kantor.

Laporan Arus Kas

Sesuai PSAK 2 (Revisi 2009) laporan arus kas merupakan suatu laporan yang menyediakan informasi mengenai penerimaan kas dan pengeluaran kas oleh suatu entitas selama periode tertentu. Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan 2 (Revisi 2009) terdiri dari paragraph 1-53, seluruh paragraph tersebut memiliki kekuatan mengatur yang sama. Paragraf yang dicetak dengan huruf tebal dan miring mengatur prinsip-prinsip utama. PSAK 2 (Revisi 2009) harus dibaca dalam konteks tujuan pengaturan dan kerangka dasar penyusunan dan penyajian laporan keuangan. Pernyataan ini tidak wajib ditetapkan untuk unsur-unsur yang tidak material. PSAK 25 memberikan dasar pemilihan dan penerapan kebijakan akuntansi ketika tidak ada panduan secara eksplisit.

Laporan arus kas berdasarkan sumber dan penggunaannya dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kelompok yaitu :

1. Arus kas dari aktivitas operasional
2. Arus kas dari aktivitas investasi
3. Arus kas dari aktivitas pendanaan

Rasio Profitabilitas

Menurut Munawir (2012:33) profitabilitas adalah kemampuan perusahaan menghasilkan laba selama periode tertentu, serta merupakan rasio untuk menilai kemampuan perusahaan dalam mencari keuntungan. Sedangkan menurut Riyanto (2013:71) profitabilitas adalah menggambarkan kemampuan perusahaan mendapatkan keuntungan melalui semua kemampuan dan sumber yang ada seperti penjualan, kas, modal, jumlah karyawan, jumlah cabang dan sebagainya.

Salah satu alat analisis untuk menganalisis kemampuan perusahaan dalam menghasilkan keuntungan adalah rasio profitabilitas. Semakin baik rasio profitabilitas maka semakin baik menggambarkan kemampuan tingginya perolehan keuntungan perusahaan.

Berikut ini adalah jenis-jenis rasio profitabilitas :

1. *Gross Profit Margin Ratio*
2. *Net Profit Margin Ratio*
3. *ROI (Return On Investment)*
4. *ROE (Return On Equity)*.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah menggunakan metode deskriptif dan kausalitas. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis data kuantitatif. Metode analisis data kuantitatif adalah metode analisis data yang menggunakan perhitungan angka-angka yang nantinya akan dipergunakan untuk mengambil suatu keputusan di dalam memecahkan masalah dan data-data yang diperoleh dianalisa dengan menggunakan teori-teori yang telah berlaku secara umum, sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan serta menguji apakah hipotesis yang dirumuskan dapat diterima atau ditolak.

Dalam penelitian ini variabel independen yang diteliti adalah variabel (X_1) biaya operasional dan (X_2) arus kas, sedangkan variabel dependen yang diteliti adalah profitabilitas. Indikator yang digunakan dalam mengukur profitabilitas dalam penelitian ini yakni dengan *Net Profit Margin*. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah perusahaan manufaktur dibidang *foods and beverages* yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2016-2018 yaitu 18 perusahaan. Dari seluruh populasi yang ada, sampel yang diambil oleh peneliti adalah 5 perusahaan makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia yang terdiri dari PT. Wilmar Cahaya Indonesia Tbk, PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk, PT. Indofood Sukses Makmur Tbk, PT. Nippon Indosari Corporindo Tbk, PT. Ultrajaya Milk Industri and Trading Company Tbk, dan yang mana laporan keuangan tahunannya dari tahun 2016-2018, jadi jumlah sampelnya atau $N = 5 \times 3 = 15$.

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dapat memberikan gambaran tentang suatu data yang dilihat dari jumlah data, nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata (*mean*) dan standar deviasi yang dihasilkan dari variabel-variabel penelitian.

Statistik Deskriptif Variabel Biaya Operasional (X₁)

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error
B Operasional	15	394.18	113.10	507.28	4085.35	272.3567	30.56645
Valid N (listwise)	15						

Std. Deviation	Variance	Skewness		Kurtosis	
		Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
118.38337	14014.622	.872	.580	-.031	1.121

Berdasarkan pada tabel di atas maka dapat diketahui bahwa variabel biaya operasional perusahaan memiliki nilai minimum sebesar 113.10 selama periode tahun 2016-2018. Nilai maksimum yang diperoleh sebesar 507.28 untuk tahun 2016-2018. Selanjutnya hasil statistik deskriptif juga diketahui nilai rata-rata sebesar 272.3567, nilai simpangan baku sebesar 118.38337 dan nilai keragaman sebesar 14014.622.

Skewness dan kurtosis merupakan ukuran untuk melihat apakah data biaya operasional terdistribusi secara normal atau tidak. Skewness mengukur kemencengan dari data dan kurtosis mengukur puncak dari distribusi data. Data yang terdistribusi secara normal mempunyai nilai skewness dan kurtosis mendekati nol (Imam Ghazali, 2016:103). Hasil tampilan output SPSS memberikan nilai skewness dan kurtosis masing-masing 0.872 dan -0.031. sehingga dapat disimpulkan bahwa data Inflasi terdistribusi secara normal.

Statistik Deskriptif Variabel Arus Kas (X₂)

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error
ArusKas	15	1.63	.19	1.82	11.35	.7567	.12324
Valid N (listwise)	15						

Std. Deviation	Variance	Skewness		Kurtosis	
		Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
.47731	.228	.909	.580	-.007	1.121

Berdasarkan pada tabel di atas maka dapat diketahui bahwa variabel arus kas memiliki nilai minimum sebesar 0.19 selama periode tahun 2016-2018. Nilai maksimum yang diperoleh

sebesar 1.82 untuk tahun 2016-2018. Selanjutnya hasil statistik deskriptif juga diketahui nilai rata-rata sebesar 0.7567, nilai simpangan baku sebesar 0.47731 dan nilai keragaman sebesar 0.228.

Hasil tampilan output SPSS memberikan nilai skewness dan kurtosis masing-masing 0.909 dan -0.007 sehingga dapat disimpulkan bahwa data arus kas terdistribusi secara normal.

Statistik Deskriptif Variabel Profitabilitas (Y)

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error
Profitabilitas	15	13.90	1.48	15.38	129.56	8.6373	1.16380
Valid N (listwise)	15						

Std. Deviation	Variance	Skewness		Kurtosis	
		Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
4.50737	20.316	.060	.580	-1.060	1.121

Berdasarkan pada tabel di atas maka dapat diketahui bahwa variabel profitabilitas perusahaan memiliki nilai minimum sebesar 1.48 selama periode tahun 2016-2018. Nilai maksimum yang diperoleh sebesar 15.38 untuk tahun 2016-2018. Selanjutnya hasil statistik deskriptif juga diketahui nilai rata-rata sebesar 8.6373, nilai simpangan baku sebesar 4.50737 dan nilai keragaman sebesar 20.316.

Hasil tampilan output SPSS memberikan nilai skewness dan kurtosis masing-masing 0,060 dan -1.060 sehingga dapat disimpulkan bahwa data profitabilitas terdistribusi secara normal.

Uji Linieritas

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
PRFT	Between Groups	284,266	13	21,867	134,605	.067	
	* AK	Linearity	21,508	1	21,508	132,398	.055
		Deviation from Linearity	262,758	12	21,897	134,789	.067
		Within Groups	.162	1	.162		
Total		284,429	14				

Berdasarkan nilai signifikansi (Sig) dari output diatas, diperoleh nilai Deviation Linearity Sig. adalah 0,067 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Biaya Operasional (X₁) dan Arus Kas (X₂) dengan variabel Profitabilitas (Y).

Analisis Regresi Berganda

Penelitian ini menggunakan metode Multiple Regression untuk analisis impact dari variabel independen terhadap variabel dependen. Model ini dipilih karena penelitian ini dirancang untuk menentukan variabel yang mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil output SPSS 22 yang dituangkan dalam tabel berikut :

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.613	2.590		1.009	.333
B.Operasional	.030	.013	.786	2.342	.037
ArusKas	-2.813	3.170	-.298	-887	.392

a. Dependent Variable: Profitabilitas

Data dapat ditentukan persamaan regresinya berdasarkan kolom B yang merupakan koefisien regresi tiap variabel. Jadi persamaan regresinya adalah $Y = 2.613 + 0.030 X_1 - 2.813 X_2 + e$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstan Y sebesar 2.613 dapat diartikan bahwa profitabilitas akan bernilai 2.613, apabila masing-masing variabel biaya operasional dan arus kas bernilai 0.
2. Koefisien regresi X_1 sebesar 0.030 bernilai positif menyatakan bahwa dengan mengasumsi ketiadaan variabel independen lainnya, apabila biaya operasional mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka profitabilitas cenderung meningkat 0.030.
3. Koefisien regresi X_2 sebesar -2.813 bernilai negatif menyatakan bahwa dengan mengasumsi ketiadaan variabel independen lainnya, apabila arus kas mengalami peningkatan maka profitabilitas mengalami penurunan sebesar 2.813.

Hasil uji t dilihat dari nilai signifikansi, nilai yang diperoleh adalah 0.037 atau 3.7%. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel biaya operasional memiliki pengaruh signifikan, hal tersebut diperkuat karena tingkat signifikan yang diperoleh lebih kecil dari standar yang digunakan yakni 3.7% dari 5%. Selain dari nilai signifikansi, dapat dilihat juga dari nilai perbandingan t hitung dan t tabel dimana hasil output diperoleh nilai sebesar 2.342, sedangkan t tabel diperoleh 2.17881.

Dari hasil output yang dilihat dari nilai signifikansi, nilai yang diperoleh adalah 0.392 atau 39.2%. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel arus kas tidak memiliki pengaruh

signifikan, hal tersebut diperkuat karena tingkat signifikan yang diperoleh lebih besar dari standar yang digunakan yakni 39.2% dari 5%. Selain dari nilai signifikansi, dapat dilihat juga dari nilai perbandingan t hitung dan t tabel dimana hasil output diperoleh nilai sebesar -0.887, sedangkan t tabel diperoleh 2.17881.

Analisis Korelasi Ganda

Untuk mengetahui tingkat signifikansi koefisien korelasi ganda diuji secara keseluruhan.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.605 ^a	.366	.260	3,87773	.366	3,458	2	12	.065

a. Predictors: (Constant), ArusKas, B.Operasional

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai probabilitas (sig.F change) sebesar 0.065. Karena nilai sig. F change 0.065 > 0.05, maka keputusannya adalah H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya biaya operasional dan arus kas tidak berhubungan secara simultan dan signifikan terhadap profitabilitas.

Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ditinjau dan didasarkan pada hasil pengolahan data, yang terkait dengan judul, permasalahan dan hipotesis penelitian, maka dalam penelitian ini ada beberapa hal yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

Pengaruh Biaya Operasional Terhadap Profitabilitas (H_1)

Berdasarkan hasil penelitian dilihat dari nilai signifikansi, nilai yang diperoleh adalah 0.037 atau 3.7%. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel biaya operasional memiliki pengaruh signifikan, hal tersebut diperkuat karena tingkat signifikan yang diperoleh lebih kecil dari standar yang digunakan yakni 3.7% dari 5%.

Penelitian ini menunjukkan hasil yang sesuai dengan penelitian Misbah Nuryani (2014) dan Winarso (2014) diperoleh kesimpulan bahwa biaya operasional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas. Selanjutnya Sutiman (2018) yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara biaya operasional terhadap profitabilitas dapat diterima.

Dengan demikian hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara biaya operasional terhadap profitabilitas dapat diterima.

Pengaruh Arus Kas Terhadap Profitabilitas (H₂)

Dari hasil output yang dilihat dari nilai signifikansi, nilai yang diperoleh adalah 0.392 atau 39.2%. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel arus kas tidak memiliki pengaruh signifikan, hal tersebut diperkuat karena tingkat signifikan yang diperoleh lebih besar dari standar yang digunakan yakni 39.2% dari 5%.

Penelitian ini menunjukkan hasil yang sesuai dengan penelitian Misbah Nuryani (2014) yang menyatakan arus kas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas. Dari hasil penelitian Dewi Apriani (2016) mendapatkan hasil yang sama yaitu arus kas operasi tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap profitabilitas. Selanjutnya Menhard (2017) Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh bahwa arus kas tidak memiliki pengaruh terhadap profitabilitas.

Pengaruh Biaya Operasional dan Arus Kas Terhadap Profitabilitas (H₃)

Berdasarkan pengujian dengan menggunakan uji F diperoleh 0.065 atau 6.5% tingkat signifikansi lebih besar dari standar signifikansi yang ditetapkan yaitu 0.05 atau 5% dan perbandingan antara F hitung dan F tabel, dimana F hitung sebesar 3.458 lebih kecil dari F tabel sebesar 3.81. Maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima, artinya biaya operasional dan arus kas secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas. Berdasarkan output diatas diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0.260 atau 26%. Artinya semua variabel independen memiliki pengaruh sebesar 26% terhadap variabel dependen, sisanya sebesar 74% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan dalam bab sebelumnya maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan variabel biaya operasional memiliki pengaruh terhadap profitabilitas dapat diterima.
2. Dari hasil pengujian hipotesis arus kas operasi dengan menggunakan uji t

statistik dapat disimpulkan bahwa variabel arus kas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap profitabilitas tidak dapat diterima.

3. Berdasarkan pengujian dengan menggunakan uji F diperoleh sebesar Fhitung sebesar 3.458 lebih kecil dari F tabel sebesar 3.81. Maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima, artinya biaya operasional dan arus kas secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Perusahaan diharapkan dapat mengefisienkan biaya operasional dengan menghemat pengeluaran dan harus lebih meningkatkan penjualan sehingga dapat memperoleh keuntungan yang meningkat dari tahun ke tahun.
2. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas sampel dan memperpanjang periode penelitian untuk dapat membuktikan bahwa penelitian ini dapat digunakan untuk menilai profitabilitas (NPM).
3. Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya peneliti mempertimbangkan kemungkinan pengaruh variabel lain yang digunakan dalam mengukur NPM.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, Dewi. 2016. *Analisis Pengaruh Arus Kas terhadap Profitabilitas pada PT.Mayora Indah Tbk*
- Arisdianto, Gunawan. 2014, *Pengaruh Perubahan Arus Kas Terhadap Tingkat Profitabilitas pada PT. Fajar Surya Wiesesa Tbk*
- Arti, Mutia. 2015. *Pengaruh Arus Kas Operasi Terhadap Tingkat Profitabilitas dan Likuiditas Pada Perusahaan Jasa studi kasus pada PT. Jasa Marga Tbk*
- Asmoro, Kurniawan. 2017. *Analisis Pengaruh Arus Kas operasi dan Modal Kerja Terhadap Laba Bersih PT. Angkasa Pura II (Persero)*
- Draft Richard L. 2012. *Manajemen*. Edisi Sembilan. Salemba Empat. Jakarta
- Fahmi, Irham. 2018. *Pengantar Manajemen Keuangan*. Cetakan Keenam. CV. Aflabeta.

- Bandung
- Garrison, H. Ray, Eric W. Noreen, dan Peter C. Brewer. 2006. *Akuntansi Manajerial*. Salemba Empat. Jakarta
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Harahap, Sofyan Syafri. 2006. *Analisis Kritis atas Laporan Keuangan*. Edisi Keempat. Yogyakarta
- Herlina. 2007. *Analisis Laporan Arus Kas dalam Kaitannya dengan Profitabilitas*. STIE Kesatuan. Bogor
- Hermanto, Bambang, 2012. *Analisa Laporan Keuangan*, Penerbit Lentera Ilmu Cendekia, Jakarta
- Ikatan Akuntansi Indonesia. 2012. *PSAK No. 01 Penyajian Laporan Keuangan*. Salemba Empat. Jakarta
- Ikatan Akuntansi Indonesia. 2012. *PSAK No. 02 Laporan Arus Kas*. Salemba Empat. Jakarta
- Jela-Jela, Marianti. 2015. *Analisis Biaya Operasional dan Arus Kas Terhadap Profitabilitas pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Manado*
- Junaidi. 2016. *Pengaruh Biaya Operasional dan Arus Kas terhadap Profitabilitas pada UD. Sari Bumi Probolinggo*
- Jusuf, Jopie. 2008. *Analisis Kredit untuk Account Officer*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Kasmir, 2012. *Manajemen Perbankan. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Lestari, Mega Ayu. 2007. *Analisis Laba Ditahan dalam Meningkatkan Kemampuan Laba dan Arus Kas Operasi Perusahaan*. STIE Kesatuan. Bogor
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Raya Grafindo Persada. Jakarta
- Munadhiroh, Attin. 2015. *Pengaruh Kas Operasi dan Likuiditas Terhadap Profitabilitas (Studi Empiris Pada Perusahaan Property Dan Real Estate Yang Terdaftar Di BEI)*
- Munawir, S. 2012. *Analisa Laporan Keuangan*. Edisi Empat. Yogyakarta. Muslihat. 2017. *Metodologi Riset*. BPFU UII. Yogyakarta
- Murhadi, Werner R. 2013. *Analisis Laporan Keuangan Proyeksi dan Valuasi Saham*. Salemba Empat. Jakarta
- Nafarin, M. 2007. *Penganggaran Perusahaan: Edisi ke 3*, Jakarta: PT. Salemba Empat
- Nuh, Muhammad, 2011. *Accounting Principles*, Penerbit Lentera Ilmu Cendekia, Jakarta
- Nuryani, Misbah. 2015. *Pengaruh Biaya Operasional dan Arus Kas Terhadap Profitabilitas pada PT. Pindad (Persero) Bandung*
- Risandi, Regi. 2012 *Pengaruh Biaya Operasional Terhadap Profitabilitas studi kasus pada KJPP Rija Husaeni Cabang Tasikmalaya*
- Riyanto, Bambang. 2013. *Dasar-Dasar Pembelanjaan Perusahaan*. Edisi Keempat. BPFU- Yogyakarta. Yogyakarta
- Sanjaya, Mulyani. 2014. *Analisis Biaya Operasional dan Arus Kas terhadap Profitabilitas pada PT. Astra International Tbk*
- Santoso, Singgih. 2012. *Statistik Parametrik*. PT. Gramedia Pustaka Umum. Jakarta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (MPB): Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R dan D*, Bandung: Alfabeta.
- Sulaeman, Adi. 2011. *Pengaruh Kas Operasi Terhadap Pertumbuhan Laba Perusahaan Studi Kasus Pada PT. Multi Manunggal*
- Sunyoto, Danang. 2018. *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat Ringkasan dan Kasus*. Amara Books. Yogyakarta
- Sutiman. 2018. *Pengaruh Biaya Operasional Terhadap Profitabilitas (studi kasus pada PT. Gemilang Abadi)*
- Syahrul dan Muhammad Afdi Nizar. 2002. *"Kamus Istilah-Istilah Akuntansi"*. Cetakan Pertama, Citra Harta Prima. Jakarta
- Winarso, Widi. 2014. *Pengaruh Biaya Operasional Terhadap Profitabilitas (ROA) PT. INTI (Persero)*
- Yadiati, Winwin dan Ilham Wahyudi. 2006. *Pengantar Akuntansi*. Kencana. Jakarta.
- Yudiatmaja, Rina. 2016. *Pengaruh Perputaran Modal Kerja Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan PT. Indofood Sukses Makmur Tbk Tahun 2011-2015*.

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

(Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang)

Putri Apriyanti, SE., MM
Raga Aquino, SE., MM

ABSTRACT

The study was conducted by taking samples using Nonprobability Sampling Technique. Samples from 100 BJB Bank Serang branch customers by providing questionnaires consisting of questions and statements.

Respondents' answers to questions and statements were analyzed qualitatively and quantitatively, and the answers were analyzed by analytical technique method using SmartPLS version 2.0.m3. The result of analysis shows that the direct influence of service quality to customer loyalty is positive and significant. and the direct influence of corporate image on customer loyalty that is positive and nonsignificant to customer loyalty. then the quality of service to customer satisfaction positive and significant. corporate image to positive and significant customer satisfaction. and customer satisfaction to customer loyalty that is positive and significant.

Keywords: Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction and Customer Loyalty.

ABSTRAK

Penelitian dilakukan dengan mengambil sample menggunakan Teknik Nonprobability sampling. Sampel dari 100 nasabah bank BJB cabang Serang dengan memberikan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan dan pernyataan.

Jawaban responden terhadap pertanyaan dan pernyataan dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif, dan jawaban dianalisis dengan metode teknik analisis dengan menggunakan SmartPLS versi 2.0.m3. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yaitu positif dan signifikan. dan pengaruh langsung citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan yaitu positif dan non signifikan terhadap loyalitas pelanggan. kemudian kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen positif dan signifikan. citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen positif dan signifikan. serta kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan yaitu positif dan signifikan.

Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas pelanggan.

PENDAHULUAN

Perubahan peta politik dan ekonomi dunia saat ini menjadikan persaingan usaha semakin terasa, perdagangan bebas atau globalisasi di dunia membawa dampak terhadap persaingan perusahaan-perusahaan dalam suatu negara, sebagai dampak dari diberlakukannya pasar liberal. Untukantisipasi hal tersebut strategi pemasaran merupakan hal yang sangat strategis dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan dalam hal pelayanan dan penjualan.

PT. Bank BJB Cabang Serang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan, yang terletak di Kota Serang Provinsi Banten. Merupakan objek penelitian yang akan diteliti. Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya ditemukan adanya beberapa perbedaan hasil penelitian yang mendasar mengenai penelitian Kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian Mosahab (2010) menyatakan bahwa Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, namun pendapat dari penelitian ini disanggah oleh hasil penelitian lain yaitu Mahmud *at al* (2013)

menyatakan bahwa Kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selanjutnya penelitian tentang citra perusahaan terhadap loyalitas terjadi perbedaan yaitu penelitian Indriyani (2015) hasil penelitiannya yaitu bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sementara itu penelitian Ilhami (2013) hasil penelitiannya yaitu citra perusahaan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kualitas layanan

Menurut Lewis dan Booms (2011), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan.

Sementara itu menurut Tjiptono (2011), kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Pengertian Citra Perusahaan

Menurut Kasali (2003) Citra perusahaan yang baik dimaksudkan agar perusahaan dapat tetap hidup dan orang-orang didalamnya terus mengembangkan kreativitas bahkan memberi manfaat lebih bagi orang lain, sedangkan Citra perusahaan merupakan kesan psikologis dan gambaran dari berbagai kegiatan suatu perusahaan di mata khalayak publiknya yang berdasarkan pengetahuan, tanggapan serta pengalaman-pengalaman yang telah diterimanya.

Pengertian Kepuasan Konsumen

Kotler (2010), mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang kemudian didapatnya dengan harapan. Jadi tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan, semakin sesuai antara kinerja atau hasil yang diperoleh dengan harapan, maka akan semakin tinggi kepuasan yang akan didapat.

Pengertian Loyalitas Nasabah.

Menurut Kotler dalam Molan, (2008) bahwa konsumen yang loyal tidak diukur dari berapa banyak dia membeli, tapi dari berapa sering dia

melakukan pembelian ulang, termasuk disini merekomendasikan orang lain untuk membeli.

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas nasabah

Perusahaan yang memberikan Kualitas layanan yang baik akan berdampak positif dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan berujung pada meningkatnya loyalitas pelanggan.

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Ada hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

Hubungan citra perusahaan Dengan Loyalitas nasabah

Citra perusahaan membentuk pola pikir konsumen untuk membuat sebuah persepsi. Banyak penulis menyatakan bahwa citra perusahaan yang baik membantu meningkatkan penjualan perusahaan dan pangsa pasarnya dan untuk membangun dan menjaga hubungan dengan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Ada hubungan positif citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen.

Kualitas layanan merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakberwujudan (*Intangibility*), yang melibatkan interaksi dengan konsumen atau dengan properti, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Ada hubungan positif kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen.

Hubungan citra perusahaan Dengan kepuasan Konsumen.

Perusahaan diharapkan mengkomunikasikan secara jelas tentang bagaimana perusahaan memenuhi keinginan dan kebutuhan pasar yang berorientasi pada pelanggan sehingga dapat mengarahkan masyarakat dalam mencitrakan perusahaan secara positif. Citra perusahaan akan dapat juga mempengaruhi kepuasan Sugihartono (2009).

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H₄: Ada hubungan positif citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen

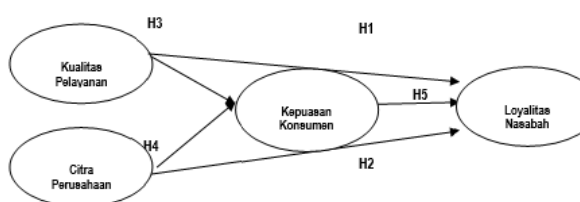
Hubungan kepuasan konsumen Dengan loyalitas nasabah

Menurut Kotler dan Armstrong (2001) bahwa kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli, bila kinerja produk lebih tinggi ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H.5: Ada hubungan positif kepuasan konsumen terhadap loyalitas nasabah.

MODEL PENELITIAN



METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan dan menjelaskan kedudukan-kedudukan variabel yang akan diteliti serta hubungan antar satu variabel dengan variabel yang lain.

Populasi dan Sampel

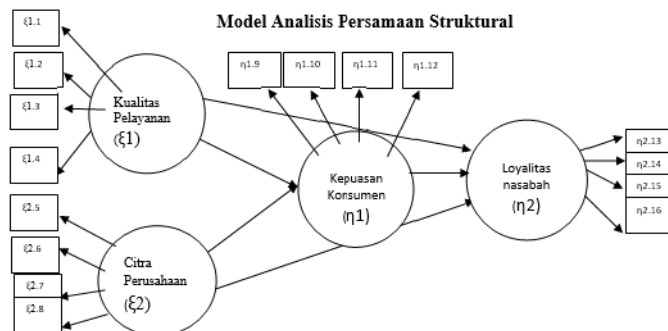
Populasi yang menjadi analisa dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Tabungan Tandamata BJB Cabang Serang, sebanyak 100 responden

Teknik Analisis Data.

Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan software *SmartPLS versi 2.0.m3* yang dijalankan dengan media komputer. Menurut Jogiyanto dan Abdillah (2009) PLS (*Partial Least Square*). Selanjutnya Jogiyanto dan Abdillah (2009) menyatakan analisis *Partial Least Squares* (PLS) adalah teknik statistika multivarian yang melakukan perbandingan antara variabel dependent berganda dan variabel independen berganda.

Model Analisis Persamaan Struktural

Model analisis struktural tahap pertama yang dibangun dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Hasil pengujian hipotesis atas arah pengaruh variabel citra perusahaan (X₁) terhadap kepuasan nasabah (Z) adalah 0,350 sebagaimana diperlihatkan oleh koefisien jalurnya. Dilihat dari nilai t sebesar 3,632 lebih besar dari t_{tabel} 1,960 dan nilai probabilitas sebesar sig 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai (0,000 < 0,05) artinya signifikan.

Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas nasabah

Hasil pengujian hipotesis atas arah pengaruh variabel Kepuasan Nasabah (Z) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) adalah 0,475 sebagaimana diperlihatkan oleh koefisien jalurnya. Dilihat dari nilai t sebesar 4,114 lebih besar dari t_{tabel} 1,960 dan nilai probabilitas sebesar Sig 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai (0,000 < 0,05) artinya signifikan.

Pengaruh Kualitas layanan Terhadap loyalitas nasabah Melalui Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil perhitungan mediasi bahwa nilai VAF sebesar 0,607 atau 60,70 % dan Sig 0,000 < 0,05 dikategorikan pemediasi parsial, pengaruhnya positif dan signifikan. Artinya bahwa Kualitas layanan yang dijalankan Bank BJB Cabang Serang pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah membentuk variabel kepuasan nasabah.

Pengaruh citra perusahaan Terhadap loyalitas nasabah Melalui Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil perhitungan mediasi bahwa nilai VAF sebesar 0,429 dan Sig 0,009 < 0,05 dikategorikan memediasi parsial, pengaruhnya positif dan signifikan. Artinya bahwa citra perusahaan nasabah Bank BJB Cabang Serang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui variabel kepuasan nasabah.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah bank BJB cabang Serang.
2. Citra perusahaan berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah,
3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4. Citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
5. Kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.
6. Pengaruh Kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan konsumen, dikategorikan memediasi parsial dan signifikan.
7. Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan konsumen dikategorikan memediasi parsial dan signifikan.

Saran-saran

Kualitas Layanan

Maka perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Kecermatan petugas dalam melayani harus lebih di tingkatkan lagi agar nasabah merasa lebih percaya.
2. Merespon setiap keluhan pelanggan agar lebih cepat merespon sehingga keluhan nasabah bisa di atas dengan cepat.
3. Memberikan jaminan tepat waktu pada pelanggan agar lebih dimaksimalkan lagi.
4. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan agar ditingkatkan lagi terutama pelayanan fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan tempat parkir.

Citra Perusahaan

Maka perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Perusahaan mampu melayani pelanggan lebih ditingkatkan lagi agar nasabah tambah yakin dan percaya akan perusahaan.
2. *Value* atau nilai perusahaan yang ada saat ini seperti kecepatan pelayanan, kesopanan dan kepedulian terhadap nasabah lebih di tingkatkan lagi.
3. *Reputation* atau reputasi yang sudah ada harus di jaga oleh seluruh stake holder perusahaan bahkan lebih baik lagi.
4. *Corporate identity* atau symbol-simbol perusahaan yang sudah ada agar lebih

dipermudah lagi seperti slogan, warna dan logo agar mudah dikenalkan kepada khalayak umum dan nasabah.

Kepuasan Konsumen

Maka perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Terus memberikan pelayanan yang prima agar nasabah merasa puas sehingga nasabah melakukan membeli produk lain dari perusahaan yang sama
2. Ketidak puas pelanggan jangan sampai terjadi maka perlu dilakukan hal-hal yang lebih baik agar nasabah merasa puas.
3. Kepuasan pelanggan keseluruhan merupakan hal yang perlu di tingkatkan lagi
4. Konfirmasi harapan yang positif akan terwujud apabila nasabah merasa puas. Maka dari itu perlu di tingkatkan lagi pelayanan dan citra perusahaan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. dan Jogiyanto, H. M.,2009. Konsep Dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris. Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UGM, Yogyakarta,
- Aloysius dan Kasmiruddin (2015), Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada tabungan bta batara (PT. Bank BTN cabang Medan). JOM FISIP Vol. 2 No. 2 – Oktober 2015
- Adona, Fitri. 2006. Citra dan Kekerasan simbolik dalam iklan perusahaan di televisi. Padang: Andalas University Press
- Adrian, Payne. 2000. The Essence of Services Marketing; Alih Bahasa, Fandy Tjiptono - Edisi II - Yogyakarta: Andi
- Alma, Buchari. 2000. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Ed.2 Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. 2010. Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta
- Aryani dan Rosinta (2010), Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei—Agus 2010, hlm. 114-126 ISSN 0854-3844
- Basu, Swastha dalam bukunya yang berjudul *Azas-Azas Marketing* (2000:8)

- Barata, Atep Adya. 2006. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Cetakan Ketiga. Gramedia, Jakarta.
- Bungin, Burhan. 2010. Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya. Jakarta: Kencana Prenama Media Group
- Charles W. Lamb, Joseph F. Hair, Carl McDaniel. 2001. Pemasaran. Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Darlina (2016). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Perhotelan. JOM FISIP Vol 1 No. 3 Februari 2016
- Darmayanti (2006), Analisis dampak service performance dan kepuasan sebagai moderating variabel terhadap loyalitas nasabah. (Studi kasus pada nasabah tabungan bank Mandiri cabang Surabaya). Jurnal manajemen pemasaran, vol. 1, no. 1, april 2006: 35-43
- Ene dan Ozakaya (2014), *A Study on Corporate Image, Customer Satisfaction and Brand Loyalty in the Context of Retail Stores. Asian Social Science; Vol. 10, No. 14; 2014 ISSN 1911-2017 E-ISSN 1911-2025 Published by Canadian Center of Science and Education*
- Fajar, Laksana; 2008. Manajemen Pemasaran, edisi pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fandy, Tjiptono 2005. Manajemen Pemasaran Jasa. Malang, Bayu Media Publisng.
- Fandy, Tjiptono, 2007, Strategi Pemasaran. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono, Manajemen Jasa, Penerbit Andi Yogyakarta 2000
- Fandy, Tjiptono. 2012. Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset
- Ferdinand, Augusty. 2014. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill, 2005, Customer Loyalty, Edisi Revisi, Jakarta: Erlangga
- Groos, C. 2001. *Manajemen Pelayanan dan Pemasaran*. Terjemahan Maskur. Jakarta: Rineka Cipta
- Groos, Christian. 2007. *Service Management and Marketing "Customer Management in Service Competition" 3th edition. John Wiley & Sons.Ltd, England.*
- Hartono, Jogiyanto dan Abdillah, Willy. 2009. Konsep dan Aplikasi PLS (*Patial Least Square*) untuk Penelitian Empiris. BPFE: Yogyakarta.
- Hasan. A. 2008. *Marketing. Media Utama*, Yogyakarta.
- Hidayat dan Firdaus (2014), Analisis pengaruh kualitas layanan, harga, Kepercayaan, citra perusahaan, dan kepuasanPelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi pada pelanggan telkom speedy di palangka raya). Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 2, Nomor 3, Oktober 2014
- Indriyani (2015), Pengaruh kualitas jasa terhadap citra perusahaan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. Jurnal Wacana Ekonomi Universitas Garut Fakultas Ekonomi Universitas Garut ISSN: 1412-5897
- Ilhami (2013), Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). Jurnal aplikasi manajemen | volume 11 | nomor 3 | september 2013
- J. Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta. Rineka Cipta.
- Jasfar, Farid 2005, Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu, Ciawi Bogor, Ghalia Indonesia.
- Kasali, Rhenald, (2003), *Marketing Public Relations*, Jakarta, PT Temprint.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2006), *Marketing Management, Pearson Education Inc*
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2007, Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas, Jilid 2, dialih bahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management 13. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc*
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane (2013), Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 13, Erlangga.
- Kotler, Philip, 2008. Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium diterjemahkan Benyamin Molan, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran, Analisa perencanaan, Implementasi dan

- control, Edisi Kesembilan, Jilid 1 dan jilid 2, Jakarta, Prehalindo, alih bahasa oleh Hendra Teguh S.E., A.K., dan Ronny A. Rusli, S.E.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip., dan Armstrong, Garry., 2004, Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi kesembilan, Jilid 2, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro, Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P. (2010). Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat, Jakarta
- Lovelock.C dan Lauren K. Wright. (2007). Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua, Jakarta; PT. INDEKS.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmaud at al (2013), *The Effect of Service Quality and Price on Satisfaction and Loyalty of Customer of Commercial Flight Service Industry. World Applied Sciences Journal 23 (3): 354-359, 2013 ISSN 1818-4952 © IDOSI Publications, 2013*
- Mosahab (2010), *Service Quality, Customer satisfaction and loyalty: a test of mediation. (Sepah Bank Branch in Teheran, Iran). www.ccsenet.org/ibr International Business Research Vol. 3, No. 4; October 2010 Published by Canadian Center of Science and Education*
- Mudrajad, Kuncoro. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Pangandaheng, Fony 2015. Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan Terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap Loyalitas pelanggan pada pt. Hadji Kalla Palu. *e-Jurnal Katalogis, Volume 3 Nomor 2, hlm 51-67*
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rahyuda dan Atmaja (2011), Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Penerbangan Domestik GIA Di Denpasar. EKUITAS ISSN 1411-0393 Akreditasi No.110/DIKTI/Kep/2009
- Riduwan. 2012. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Setiawan, Minarsi, dan Fathoni (2016), Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016*
- Segoro (2013), *The Influence of Perceived Service Quality, Mooring Factor, and Relationship Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. Procedia - Social and Behavioral Sciences 81 (2013) 306 – 310*
- Sembiring, Suharyono dan Kusumawati (2014). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (studi pada pelanggan mcdonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 15 No. 1 Oktober 2014|*
- Suratno, Fathoni, dan Haryono (2016), Pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening di PT. Pelabuhan III Semarang. *Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016*
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono.(2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Philip Kotler, Gary Armstrong; alih bahasa, Alexander Sindoro, 2004, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi kesembilan, Jilid 2, Jakarta : Penerbitan PT Indeks.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius, 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Walpole, Ronald E. (2007). *Pengantar Statistika*. Edisi ke-3. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.