PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE DANASTRA BOGOR

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

PURWADI

24210018

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

JAKARTA

2026

PERSEMBAHAN

Life is not about being the strongest, but about being the most reliable.

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Setiap proses yang telah dilalui menjadi bagian dari perjalanan hidup yang penuh makna, mengajarkan arti kesabaran, ketekunan, dan keyakinan bahwa setiap usaha yang disertai doa akan membuahkan hasil terbaik pada waktu yang telah ditetapkan-Nya.

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. Orang Tua Tercinta, terima kasih atas kasih sayang, doa, pengorbanan, serta didikan yang telah diberikan tanpa mengenal lelah. Segala nilai kehidupan yang Bapak dan Ibu tanamkan menjadi bekal berharga dalam setiap langkah perjalanan saya. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Bapak dan Ibu.
2. Istri dan Anak Tercinta, terima kasih atas cinta, doa, kesabaran, pengertian, serta dukungan yang tidak pernah berhenti mengiringi setiap langkah perjuangan saya. Kehadiran kalian menjadi sumber semangat dan kekuatan untuk terus berusaha menyelesaikan setiap tantangan hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan. Semoga pencapaian ini menjadi persembahan sederhana atas segala pengorbanan, serta menjadi pengingat bahwa kerja keras, ketekunan, dan kebersamaan akan selalu membawa kebaikan.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

3. PT. Federal International Finance Danastra Cabang Bogor, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian serta memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Wahid Akbar Basudani, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, kritik, serta saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Diri saya penulis sendiri, terima kasih karena telah memilih untuk terus belajar, berjuang, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap tantangan. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari langkah-langkah yang lebih baik, memberikan manfaat bagi banyak orang, serta menjadi motivasi untuk terus berkembang, berkarya, dan memberikan yang terbaik bagi keluarga, masyarakat, dan bangsa.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Purwadi

NIM : 24210018

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa **Tugas Akhir** yang telah saya buat dengan judul" **"Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Federal International Finance Danastra Bogor",** adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dengan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa **Tugas Akhir** yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 21 Agustus 2026

Yang menyatakan,



Purwadi

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Purwadi
NIM	: 24210018
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi	: Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif *(Non-exclusive Royalty-Free Right)* atas karya ilmiah kami yang berjudul: **"Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Federal International Finance Danastra Bogor",** beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolaannya dalam pangkalan data *(database)*, lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Nusa Mandiri**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 21 Agustus 2026

Yang menyatakan,



Purwadi

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	:	Purwadi
NIM	:	24210018
Program Studi	:	Manajemen
Fakultas	:	Ekonomi Dan Bisnis
Jenjang	:	Strata Satu (S1)
Judul Tugas Akhir	:	PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE DANASTRA BOGOR

Telah dipertahankan pada periode 2026-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 21 Agustus 2026

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Wahid Akbar Basudani , S.E., M.M.

Ditandatangani Digital:
Wahid Akbar Basudani
2026-08-22 10:25:37

.....

D E W A N P E N G U J I

Penguji I : Dr. Sri Rusiyati , S.E., M.M.

Ditandatangani Digital:
Sri Rusiyati
2026-08-21 20:17:15

.....

Penguji II : Hary Mulyadi, S.E., M.M.

Ditandatangani Digital:
Hary Mulyadi
2026-08-21 19:47:16

.....

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas akhir yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Federal International Finance Danastra Bogor"** adalah hasil karya tulis asli Purwadi dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera dibawah ini:

Nama : Purwadi

Alamat : Cluster permata kemang jalan kemang 1 No. 4 Rt. 006 Rw. 010, Kelurahan Sukmajaya, Kecamatan Sukmajaya – Kota Depok

No. Telp : 085319943093

E-mail : puradi36365@gmail.com

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan segala puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Tugas Akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Tugas Akhir, yang penulis ambil sebagai berikut, **"PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE DANASTRA BOGOR".**

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Tugas Akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Dwiza Riana, S.Si., M.M, M.Kom., IPU, ASEAN. Eng. Selaku Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Ibu Dr. Nita Merlina, M. Kom., Selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Ibu Ida Zuniarti, SE, MM., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri
4. Ibu Instianti Elyana, MM, M. Kom., Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri

5. Bapak Wahid Akbar Basudani, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan
7. Staf/karyawan/dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri
8. Staf kantor PT. Federal International Finance Cabang Bogor
9. Orang tua, Istri dan Anak tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual
10. Rekan-rekan mahasiswa / mahasiswi kelas 24.8B.10

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 21 Agustus 2026

Penulis



Purwadi

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

ABSTRAK

Purwadi (24210018), Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Federal International Finance Danastra Cabang Bogor

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Federal International Finance Danastra Cabang Bogor. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 261 responden yang merupakan pelanggan PT. Federal International Finance Danastra Cabang Bogor. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan promosi berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Promosi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan kualitas produk tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan serta mampu memediasi pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap loyalitas pelanggan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa peningkatan loyalitas pelanggan lebih efektif dicapai melalui terciptanya kepuasan pelanggan dibandingkan hanya melalui peningkatan kualitas produk. Oleh karena itu, perusahaan perlu mempertahankan kualitas produk dan mengoptimalkan strategi promosi yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga loyalitas pelanggan dapat terus ditingkatkan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Promosi, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Purwadi (24210018)*, The Effect of Product Quality and Promotion on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty at PT. Federal International Finance Danastra, Bogor Branch*

This study aims to analyze the influence of product quality and promotion on customer satisfaction and their impact on customer loyalty at PT. Federal International Finance Danastra's Bogor Branch. The study employs a quantitative approach using a survey method. Data were collected through a questionnaire distributed to 261 respondents who are customers of PT. Federal International Finance Danastra's Bogor Branch. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with the assistance of SmartPLS 4 software. The results indicate that product quality and promotions have a positive and significant effect on customer satisfaction. Promotions were also found to have a positive and significant effect on customer loyalty, whereas product quality did not have a direct significant effect on customer loyalty. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty and mediates the effects of product quality and promotions on customer loyalty. The findings indicate that increasing customer loyalty is more effectively achieved by fostering customer satisfaction rather than solely through improving product quality. Therefore, the company needs to maintain product quality and optimize promotional strategies that enhance customer satisfaction so that customer loyalty can continue to be improved.

Keywords: Product Quality, Promotions, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

Aisyah, S., Tanjung, S. W., & Marliyah. (2024). Pengaruh Lokasi, Harga, Promosi, dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening: Studi Kasus UD Club Parfum Lubuk Pakam. *Economic Review Journal*. https://www.mes-bogor.com/journal/index.php/mrj/article/view/189/187

Albar, M., Mardian, I., & Hamidah, N. K. (n.d.). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan TerhadapKepuasan Pelanggan pada PT. FIF Group Cabang Bima. *2026*. https://teewanjournal.com/index.php/peng/article/view/2151/1147

Amelia, D., Setiaji, B., Jarkawi, Primadewi, K., Habibah, U., Peny, T. lounggina luisa, Rajagukguk, K. P., Nugraha, D., Safitri, W., Wahab, A., Larisu, Z., Setiaji, B., & Dharta, F. Y. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Metode Penelitian Kuantitatif*. https://penerbitzaini.com/

Anugrah, Romadhoni, B., & Burhanuddin, C. I. (2026a). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah pada Kantor PT. Pegadaian Cabang UPC Baraka, Kabupaten Enrekang. *Jurnal Ekonomi Sakti*. https://jes.stie-sak.ac.id/index.php/103044/article/view/497/259%0D%0A

Anugrah, Romadhoni, B., & Burhanuddin, C. I. (2026b). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAPLOYALITAS NASABAH PADA KANTOR PT. PEGADAIANCABANG UPC BARAKA, KABUPATEN ENREKANG. *Jurnal Ekonomi Sakti*. https://jes.stie-sak.ac.id/index.php/103044/article/view/497/259

Arrasyid, A. M. A., & Nurbaiti. (2022). *Analisis Kualitas Produk dan Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Amaro Coffe Shop*. *Vol.1*, *No.* https://journal.unimar-amni.ac.id/index.php/profit/article/view/316/258

Asna, N., Fitriani, R., & Mashudi, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Heavenlight (Studi Pada Pengikut Instagram Heavenlight). *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, *10*(1), 9–18. https://doi.org/10.21107/jsmb.v10i1.20392

Cahyanti, I., Yulianto, M. R., & Hariasih, M. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit. *Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi*. https://permana.upstegal.ac.id/index.php/permana/article/view/1363/618

Fawzi, M. G. H., Iskandar, A. S., Erlangga, H., Nurjaya, & Sunarsi, D. (2022). *Strategi Pemasaran Konsep, Teori dan Implementasi*.

Firmansyah, A. (2026). Siaran Pers: Kinerja Sektor Jasa Keuangan Terjaga di Tengah Berlanjutnya Ketidakpastian Kondisi Global. *Otoritas Jasa Keuangan*.

Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 4.0 untuk penelitian empiris*.

Hair, J. F., M. Hult, G. T., M. Ringle, C., Sarstedt, & Marko. (2022). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) [3 ed]. In *Sage Publishing* (Vol. 3, Issue 1).

Harjadi, D., & Arraniri, I. (2021). *Experiental Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan*.

Hidayah, S. N., & Nugroho, R. H. (2023). *Pengaruh Citra Merek, Harga, Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening*.

https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/niaga/article/view/5811
Hidayat, R., & Mardiayana. (2024). Pengaruh Promosi dan Brand Awarness terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce Shopee. *Jurnal Tadbir Peradaban, Vol. 4 No.* https://www.journal-stiehidayatullah.ac.id/tadbir/article/view/429/336
Hotdiana, F., Nasution, A. I. L., & Nasution, M. L. I. (2023). Pengaruh Pelayanan dan Produk Perbankan Syariah terhadap loyalitas nasabah dalam mengambil pendanaan dan pembiayaan (studi kasus: Bank Syariah KC Padangsidimpuan). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/9524/3882
Humairah, A. A., Burhanduddin, Aswar, N. F., Riu, I. A., & Abadi, R. R. (2025). Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Isuzu Mobilindo Plaza Kota Makassar. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*. https://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jbfe/article/view/6669/3353
Indasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*.
Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing Eighteenth Edition*.
Lubis, N. S. D., & Gunawan, D. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening(Studi Kasus PT Pegadaian Kantor Cabang Tebing Tinggi). *Management And Business Progress*. https://journal.stie-binakarya.ac.id/index.php/mbp/article/view/66/69
Lukman, H. A. (2025). Pengaruh Media Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Penyediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Syariah Dan Industri Halal*. https://press.kuninstitute.id/index.php/jesil/article/view/28/29
Lumangkun, M. M., Daga, R., Smad, A., & Razak, M. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah Bank Danamo Cabang Ahmad Yani Makasar. *JEMMA (Jurnal of Economic, Management and Accounting)*. https://ojs.unanda.ac.id/jemma/article/view/2882/1311
Mahyoni, N. P., & Margono, H. (2023). Analisis Kualitas Produk, Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Bisnis Kuliner di Fruitloc. *CAKRAWALA, Volume 6*,(p-ISSN: 2620-8490; e-ISSN: 2620-8814). https://cakrawala.imwi.ac.id/index.php/cakrawala/article/view/466/434
Manihuruk, B. K. (2023). Analisis Kualitas Produk dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada PT. Shopee Indonesia. *Jurnal Business and Management*. https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/business_management/article/view/614/744
Nasution, K. A., & Wahyuni, S. F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan Bagi Hasil dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Gebu Prima, Medan. *Edunomika*. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEADILAN BAGI HASIL DANKEPUASAN NASABAH TERHADAPLOYALITAS NASABAH PADAPT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAHGEBU PRIMA, MEDAN
Nurjanah, N., & Lestari, A. Y. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Ciparay.

Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi, Vo.3 No. 1. https://ejurnal.kampusakademik.my.id/index.php/jemba/article/view/2111/1726%0D%0A

Nurjaya, Erlangga, H., Iskandar, A. S., Sunarsi, D., & Haryadi, R. N. (2022). Pengaruh Promosi dan Store Atmosphere terhadap Kepuasan Konsumen pada Pigeonhole Coffe di Bintaro Tangerang Selatan. *Jurnal Tadbir Peradaban*.

Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatikan Komputer*. https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/remik/article/view/12268/1590

Qomarsyah, M. M., Mahyarni, & Romus, M. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Syariah BMTAl-Ittihad Pekanbaru*. https://ejournal.kompetif.com/index.php/bisniskompetif/article/view/1367/909

Rachmad, Y. Z. (2023). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*. https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/5475/5510

Rahwamati, A., Purbawati, D., & Listyorini, S. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Pengguna Tabungan Emas PT Pegadaian Cabang Blora). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, *Vol. 13*, *N*(e-ISSN 2746-1297). https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/43390/32929

Sabilla, S., Fasa, M. I., & Suharto. (2022). Analisis Implementasi Strategi Bauran Pemasaran Perbankan Syariah Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, *1*(3), 253–268.

Sanjaya, F., Arwin, & Sutarno. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Bahan Kue Yen. *JEMBATAN : Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*. https://journal.beaninstitute.id/index.php/jembatan/article/view/17/26

Saragih, L., Banjamahor, A. R., Anggraini, N., Sudarso, A., Muliatie, Y. E., Lie, D., Purnomo, Y. J., Purba, B., Sudarmanto, E., Kuswandi, S., & Prasetio, A. (2022). *Strategi Manajemen Pemasaran* (Vol. 2).

Sari, R. N., Rofingi, M., Purwadi, P., Rindiyani, S., Rudiyono, D., Hidayah, A., & Basudani, W. A. (2024). Customer Loyalty Improvement of PT Federal International Finance Danastra Bogor Area. *Jurnal MANDIRI: Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, *8*(1), 13–29. https://doi.org/10.33753/mandiri.v8i1.263

Sayedi, F., Ilato, R., Hafid, R., Moonti, U., & Sudirman, S. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Amira Meubel Kota Gorontalo. *Journal of Economic and Business Education*, *1*(2), 83–92. https://doi.org/10.37479/jebe.v1i2.18651

Septiati, R. (2025). Memahami manfaat penempatan dana Rp200 Triliun bagi perekonomian indonesia. *Media Keuangan*. https://mediakeuangan.kemenkeu.go.id/article/show/memahami-manfaat-penempatan-dana-rp200-triliun-bagi-perekonomian-indonesia%0D%0A

Sholikhah, A. F., & Hadita. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan di Bekasi Timur. *Jurnal Economina*, *Vo. 2 No.* https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/economina/article/view/352/320

Siswati, E., Iradawati, S. N., & Imamah, N. (2024). *Customer Relationship Management dan Implementasinya pada perusahaan kecil* (Vol. 2).

Soetiyono, A., & Alexander, A. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Marketplace di Indonesia. *ECo-Buss*, *7*(3), 2055–2071. https://doi.org/10.32877/eb.v7i3.2148

Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Sukarana, F., & Mariana, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota dalam menabung di KSPPS Khairu Ummah Cabang Puraseda. *Economic Review Journal*, *Vol.2 No.2*. https://www.mes-bogor.com/journal/index.php/mrj/article/view/52/48

Sundari, E., & Hanafi, I. (2024). Strategi Pemasaran dan Strategi Pemasaran. In *Makalah Ilmiah Ekonomika* (Vol. 14, Issue 3).

Surjantoro, D. (2025). Siaran Pers Menkeu Terbitkan Aturan Penempatan Rp200 Triliun Uang Negara di Bank Umum Mitra. *Kementrian Keuangan Republik Indonesia*. https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/siaran-pers/Siaran-Pers-Menkeu-Terbitkan-Aturan-Penempatan%0D%0A

Tedyarto, D. B., Hijuzaman, O., & Sutartiah, F. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Structural Equation Model (Sem). *Jurnal Social Society*, *5*(8.5.2017), 2003–2005. www.aging-us.com

Uluwiyah, A. N. (2022). Strategi Bauran Promosi (Promotional Mix) dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat. In *Multi Pustaka Utama*.

Utama, A. M. (2025). Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan. *Al-Ihsan: Jurnal Bisnis Dan Ekonomi Syariah*, *Vol.3 No.* https://ihsan.yrpk.org/index.php/jbes/article/view/29/30

Utami, S. A., & Handrito, R. P. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan*. https://jmppk.ub.ac.id/index.php/jmppk/article/view/129/89

Wantara, P., Irawati, A., Gatot, R., Pranjoto, H., Soedarsono, B., Program,), Manajemen, S., Ekonomi, F., Universitas, B., & Madura, T. (2022). Membangun Loyalitas Nasabah Melalui Kepercayaan Merek, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah. *Seminar Nasional Manajemen*, *1*(1), 275–285.

Wulansari, Y. M., & Widowati, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Yenita Konveksi Di Kecamatan Gubug)*. https://prosiding.unimus.ac.id/index.php/semnas/article/view/1125/1124

Yuliati, R., Hidayati, N., & Asiyah, S. (2024). Membangun Loyalitas Pelanggan: Peran Kepuasan dalam Menghubungkan Kualitas Produk dan Promos. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, *Vol. 9 No.*(E-ISSN : 2528-0929 P-ISSN : 2549-5291). https://ojs.unpkediri.ac.id/index.php/manajemen/article/view/21833/3794

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI