HUBUNGAN HANDLING COMPLAINT DENGAN LOYALITAS PELANGGAN DI RSU JATI HUSADA

Zahra Apriliani Prihatiningtyas *¹

Lilik Sriwiyati ²

Muljadi Hartono ³

Tunjung Sri Yulianti ⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala, Indonesia

*e-mail: zhraaprlian@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Keluhan pasien menjadi masalah global, terbukti dengan meningkatnya jumlah keluhan di Layanan Kesehatan Nasional (NHS) Inggris, dari 170.013 keluhan pada 2020-2021, pada tahun 2021-2022 sebanyak 225.570, dan pada tahun 2022-2023 meningkat menjadi 229.458. Dalam pelayanan agar terjadi hubungan yang kuat dengan pelanggan adalah dengan keterbukaan dan komunikasi, penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk perusahaan mengubah seorang pelanggan yang puas bahkan menjadi pelanggan yang loyal. Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan terhadap perusahaan, sementara loyalitas pasien merujuk pada komitmen untuk terus menggunakan jasa atau produk kesehatan secara konsisten di masa depan, meskipun faktor situasi dan upaya pemasaran yang dapat memengaruhi perilaku pelanggan. Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui hubungan *handling complaint* dengan loyalitas pelanggan di RSU Jati Husada.

Desain Penelitian: Penelitian kuantitatif dengan desain analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*.

Subyek Penelitian: Subyek dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien kemudian dilakukan pengambilan sampel dengan teknik *non probability sampling* dengan jenis *consecutive sampling* sehingga diperoleh jumlah sampel 50 responden dalam kurun waktu 1 bulan. Data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner kemudian di analisis menggunakan uji *chi square*.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian ini adalah *handling complaint* berhubungan dengan loyalitas pelanggan. Dari hasil analisis *chi square* menunjukkan *p value* $0,024 < \alpha = 0,05$ yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata Kunci : penanganan keluhan, loyalitas pelanggan.

Abstract

Background: Patient complaints have become a global issue, as evidenced by the increasing number of complaints reported to the United Kingdom's National Health Service (NHS), rising from 170,013 in 2020–2021 to 225,570 in 2021–2022, and increasing again to 229,458 in 2022–2023. In service delivery, building strong relationships with customers requires openness and communication. Proper complaint handling presents an opportunity for a company to turn a dissatisfied customer into a loyal one. Customer loyalty refers to allegiance to a company, while patient loyalty refers to a commitment to consistently use healthcare services or products in the future, despite situational factors and marketing efforts that could influence customer behavior.

Research Objective: To determine the relationship between complaint handling and customer loyalty at Jati Husada General Hospital.

Research Design: This is a quantitative study with an analytical observational design using a cross-sectional approach.

Research Subjects: The subjects in this study were patients or the patients' family members. Sampling was carried out using a non-probability sampling technique, specifically consecutive sampling, resulting in a total of 50 respondents over a one-month period. Primary data were collected through questionnaires and analyzed using the chi-square test.

Research Results: The results show that complaint handling is related to customer loyalty. The chi-square analysis yielded a *p-value* of 0.024, which is less than $\alpha = 0.05$, indicating that H_0 is rejected and H_a is accepted.

Keywords: handling complaint, customer loyalty.

PENDAHULUAN

Persaingan dalam industri layanan kesehatan di Indonesia kian meningkat, memaksa rumah sakit untuk terus memperbaiki dan mempertahankan kualitas pelayanan, baik dari sisi medis maupun non-medis. Salah satu aspek penting dalam pelayanan non-medis yang sering kali menjadi perhatian utama pelanggan adalah bagaimana rumah sakit menangani keluhan pasien. Keluhan atau komplain yang tidak ditangani dengan baik berisiko menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan berdampak negatif terhadap loyalitas mereka terhadap institusi layanan kesehatan tersebut.

Keluhan merupakan bentuk ekspresi ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima, dan sering kali disampaikan secara langsung, melalui media sosial, surat, atau saluran pengaduan resmi. Dalam konteks rumah sakit, keluhan dapat berkaitan dengan berbagai aspek, mulai dari waktu tunggu, ketidaksesuaian pelayanan, hingga sikap tenaga medis. Oleh karena itu, sistem handling complaint yang baik sangat dibutuhkan agar rumah sakit tidak hanya mampu menanggapi keluhan secara cepat dan tepat, tetapi juga dapat mengembalikan kepercayaan pasien dan meningkatkan citra positif di mata masyarakat.

Penanganan keluhan yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai alat pemulihan layanan (service recovery), tetapi juga menjadi strategi dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien. Pelanggan yang merasa dihargai dan didengarkan meskipun memiliki pengalaman negatif cenderung memiliki kepercayaan lebih tinggi terhadap institusi dan lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa mendatang. Dalam jangka panjang, hal ini akan membentuk loyalitas pelanggan yang kuat.

Loyalitas pelanggan dalam dunia kesehatan memiliki dimensi yang kompleks. Tidak cukup hanya dengan menyediakan layanan berkualitas, tetapi juga harus diiringi dengan kepekaan terhadap kebutuhan emosional dan harapan pasien. Loyalitas pelanggan ditunjukkan melalui kecenderungan untuk kembali berobat ke fasilitas yang sama, merekomendasikannya kepada orang lain, dan bertahan meskipun ada tawaran dari penyedia layanan kesehatan lain. Oleh karena itu, faktor-faktor seperti komunikasi, kecepatan merespons keluhan, keadilan dalam penyelesaian, dan empati menjadi elemen penting dalam membentuk loyalitas tersebut.

RSU Jati Husada sebagai salah satu rumah sakit swasta di Kabupaten Karanganyar menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan ulasan dan testimoni yang diterima dari pasien, masih ditemukan sejumlah keluhan yang beragam, mulai dari pelayanan administrasi hingga interaksi dengan tenaga kesehatan. Hal ini menimbulkan pertanyaan apakah sistem penanganan keluhan yang ada telah berjalan efektif dan apakah memiliki dampak nyata terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara handling complaint dengan loyalitas pelanggan di RSU Jati Husada. Dengan memahami hubungan tersebut, diharapkan rumah sakit dapat melakukan evaluasi terhadap sistem manajemen keluhan yang ada, memperbaiki aspek yang kurang, serta menciptakan strategi pelayanan yang lebih berorientasi pada pasien. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu di bidang manajemen rumah sakit dan menjadi referensi bagi institusi layanan kesehatan lainnya dalam mengelola kepuasan dan loyalitas pelanggan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik observasional dan metode cross-sectional. Subjek penelitian adalah pasien atau keluarga pasien yang mengajukan keluhan terhadap pelayanan rawat inap di RSU Jati Husada pada bulan Oktober 2024. Jumlah sampel sebanyak 50 responden, diperoleh melalui teknik non-probability sampling jenis consecutive sampling, yaitu semua pasien yang memenuhi kriteria inklusi selama periode pengumpulan data.

Analisis data dilakukan melalui analisis univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi masing-masing variabel, dan analisis bivariat menggunakan uji chi-square untuk menguji hubungan antara variabel handling complaint dan loyalitas pelanggan. Pengolahan data dilakukan dengan program SPSS versi 27 dan tingkat signifikansi 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan selama satu bulan yaitu bulan oktober 2024 yang lokasinya di Rumah sakit umum Jati Husada. Responden terdiri dari 50 dengan karakteristik sebagai berikut :

Tabel 1. Data Demografi Responden

Karakteristik Responden	f	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	24	48
Perempuan	26	52
Umur		
17-25 tahun	8	16
26-35 tahun	11	22
36-45 tahun	7	14
46-55 tahun	4	8
55-65 tahun	13	26
>66 tahun	7	14
Pendidikan		
Tidak tamat SD	4	8
Tamat SD	7	14
Tamat SMP/ sederajat	7	14
Tamat SMA/ sederajat	17	34
Tamat Akademi	4	8
Tamat Perguruan tinggi	11	22
Pekerjaan		
Tani/ buruh	6	12
Swasta	16	32
Wiraswasta	11	22
Ibu rumah tangga	5	10
PNS	4	8
Lain-lain	8	16

Dari 50 responden, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, dengan persentase 52% (26 responden). Untuk kelompok umur, persentase tertinggi pada responden yang berusia 55-65 tahun, yaitu sebesar 26% (13 responden). Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA/ sederajat, dengan persentase 34% (17 responden). Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, responden yang bekerja di swasta mendominasi yaitu mencapai 32% (16 responden).

Handling Complaint

Tabel 2. Indikator *Handling Complaint*

Indikator <i>Handling Complaint</i>	f	(%)
Empati		
Baik	26	52
Tidak baik	24	48

Kecepatan dalam penanganan keluhan		
Baik	27	54
Tidak baik	23	46
Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan		
Baik	29	58
Tidak baik	21	42
Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi rumah sakit		
Baik	34	68
Tidak baik	16	32

Tabel 3. *Handling Complaint*

<i>Handling Complaint</i>	f	%
Baik	26	52%
Tidak baik	24	48%
Total	50	100%

Berdasarkan distribusi frekuensi dari 50 responden, 52% menilai penanganan keluhan di RSUD Jati Husada baik, sementara 48% menilai kurang baik, sehingga secara umum penanganan keluhan rumah sakit sudah cukup baik. Menurut Wibowo (2021), keluhan adalah ungkapan ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa yang diberikan. Komplain adalah komunikasi pelanggan yang menunjukkan ketidaksesuaian antara produk atau jasa yang diterima dengan yang dijanjikan, dan sangat penting sebagai informasi untuk evaluasi usaha. Pemegang usaha wajib mengelola komplain dengan baik sebagai bagian komunikasi dan evaluasi, bukan menganggapnya ancaman. Hal ini sejalan dengan Tazkiya et al. (2019) yang menyatakan keluhan dapat menjadi kesempatan untuk memperbaiki kesalahan dan meningkatkan pemasaran atau pelayanan.

Meskipun mayoritas penanganan keluhan masuk kategori baik (52%), masih ada 48% yang kurang baik, terutama terkait empati, kecepatan penanganan, keadilan dalam penyelesaian, dan kemudahan pelanggan menghubungi rumah sakit. Menurut Hanggara (2019), empati adalah kemampuan merasakan dan menghubungkan seseorang dengan pikiran, emosi, dan pengalaman orang lain, sedangkan Kusyanti et al. (2023) menyebut empati sebagai kemampuan merasakan hal yang sama dalam situasi yang sama. Peningkatan empati penting untuk menciptakan pengalaman pasien yang baik dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

Walaupun mayoritas pelanggan menilai handling complaint sudah baik, masih ada yang merasa kurang terutama dalam hal empati, yang berdampak pada loyalitas pelanggan. Perbaikan layanan atas ketidakpuasan sangat penting agar pelanggan merasa diperhatikan dan kekecewaan berubah menjadi kepuasan. Santi et al. (2024) menegaskan bahwa komplain pelanggan yang tidak puas berpengaruh pada kepuasan pasien; pelanggan puas akan menggunakan jasa kembali, sedangkan yang tidak puas cenderung komplain dan berhenti menggunakan jasa. Oleh karena itu, penanganan komplain yang baik sangat diperlukan agar pelanggan tidak puas menjadi puas bahkan loyal.

Untuk meningkatkan penanganan keluhan, diperlukan evaluasi dan penilaian yang baik dari manajemen RSUD Jati Husada dan pihak terkait agar pelanggan yang tidak puas menjadi puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Loyalitas Pelanggan

Tabel 4. Indikator Loyalitas Pelanggan

Indikator Loyalitas Pelanggan	F	%
Melakukan kunjungan ulang		
Loyal	35	70
Tidak loyal	15	30
Merekomendasikan jasa		
Loyal	24	48
Tidak loyal	26	52
Kemampuan bertahan dari daya tarik pesaing		
Loyal	35	70
Tidak loyal	15	30

Tabel 5. Loyalitas Pelanggan

Loyalitas Pelanggan	F	%
Loyal	34	68
Tidak Loyal	16	32
Total	50	100

Dari 50 responden pasien atau keluarga pasien rawat inap RSUD Jati Husada, 68% menunjukkan loyalitas pelanggan yang baik, sementara 32% tidak loyal. Hal ini menunjukkan rumah sakit berhasil menjaga hubungan yang baik dengan sebagian besar pelanggannya dari segi pelayanan, fasilitas, dan pengalaman pelanggan. Menurut Kristanto (2022), loyalitas adalah komitmen pelanggan untuk terus menggunakan produk atau jasa secara konsisten meskipun ada pengaruh situasi dan pemasaran. Hermanto (2019) menambahkan bahwa loyalitas merupakan kelanjutan dari kepuasan pelanggan dan kesetiaan terhadap produk atau jasa tertentu.

Meskipun mayoritas loyalitas pelanggan di RSUD Jati Husada baik, terdapat indikator loyalitas yang kurang, seperti hanya 52% responden yang memberikan tanggapan positif kepada orang lain, 30% tidak melakukan kunjungan ulang, dan 30% tidak mampu bertahan dari daya tarik pesaing. Asmarina et al. (2022) menyatakan bahwa pelanggan yang puas akan merekomendasikan jasa kepada orang lain, sedangkan yang tidak puas tidak akan melakukannya. Hal ini menandakan rumah sakit perlu fokus meningkatkan pengalaman pelanggan karena loyalitas tinggi tidak hanya ditunjukkan oleh kunjungan ulang tetapi juga rekomendasi dari mulut ke mulut. Nugraha et al. (2023) mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, antara lain perhatian perusahaan terhadap kebutuhan pelanggan, kepercayaan yang terbentuk dari proses jangka panjang, perlindungan kualitas produk dan layanan, serta kepuasan akumulatif dari keseluruhan pengalaman pelanggan. Griffin (2002) dalam Puspaningrum (2021) menyatakan bahwa citra perusahaan yang baik sangat penting untuk membina dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Anggraini & Budiarti (2020) juga menegaskan bahwa

loyalitas muncul dari kepuasan pelanggan terhadap suatu merek, yang mendorong pembelian berulang.

Pasien atau keluarga yang loyal akan kembali berlangganan, merekomendasikan rumah sakit, dan memilih rumah sakit tersebut meskipun ada pesaing dengan kualitas serupa, karena mereka merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Tehuayo (2021) dalam Yucha et al. (2024) menjelaskan bahwa loyalitas konsumen tercermin dari sikap dan perilaku, seperti niat membeli ulang, merekomendasikan, dan ketahanan terhadap pesaing, dengan loyalitas lebih terlihat pada pola pembelian yang teratur dan berkelanjutan

Hubungan *Handling Complaint* dengan Loyalitas Pelanggan

Tabel 6. Hubungan *Handling Complaint* dengan Loyalitas Pelanggan

		Loyalitas Pelanggan
<i>Handling complaint</i>	Pearson Correlation	.318
	Sig (2-tailed)	.024

Hasil uji chi-square menunjukkan nilai signifikansi $0,024 < \alpha = 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada hubungan signifikan antara *handling complaint* dengan loyalitas pelanggan di RSUD Jati Husada. Menurut Mujito et al. (2024), penanganan keluhan yang efektif kunci untuk meminimalkan dampak negatif dan mengubah keluhan menjadi peluang memperbaiki hubungan dengan pelanggan. Ani & Jatmiko (2023) menyatakan penanganan komplain meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan, serta mencegah citra negatif perusahaan. Penanganan keluhan yang baik membentuk ikatan loyalitas pelanggan yang penting dan menguntungkan perusahaan karena pelanggan loyal memberikan rekomendasi positif dan bertahan meski ada tawaran dari pesaing. Loyalitas muncul dari kepuasan pelanggan yang didasarkan pada kualitas pelayanan sesuai atau melebihi harapan, dengan efek jangka panjang yang menguntungkan perusahaan.

Penelitian ini sejalan dengan Akira & Sudibyo (2020) yang menunjukkan pengaruh kuat antara *handling complaint* dan loyalitas pelanggan (nilai $F = 217,681$; signifikansi $0,000 < 0,05$), serta Sinulingga & Telagawathi (2021) yang juga menemukan pengaruh positif penanganan keluhan terhadap loyalitas konsumen. Penanganan keluhan yang baik membuat pelanggan merasa diperhatikan dan memperbaiki kualitas layanan sesuai harapan, sehingga tercipta kepuasan yang menumbuhkan loyalitas pelanggan. Susanti & Edgina (2021) menegaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah kunci utama untuk menciptakan loyalitas, di mana pelanggan yang puas cenderung loyal dan akan terus menggunakan jasa Perusahaan.

KESIMPULAN

Terdapat hubungan yang signifikan antara penanganan keluhan (*handling complaint*) dengan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik penanganan keluhan oleh rumah sakit, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pelanggan. Hal ini ditunjukkan melalui hasil uji statistik chi-square dengan nilai p-value sebesar 0,024 yang lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05, sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima. Dengan demikian, upaya rumah sakit dalam memberikan empati, kecepatan respon, keadilan solusi, serta kemudahan akses dalam menangani keluhan pelanggan, berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas pasien terhadap layanan rumah sakit.

Kelebihan penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap aspek penting dalam pelayanan rumah sakit, yaitu penanganan keluhan, yang sering kali menjadi indikator utama kepuasan dan loyalitas pelanggan. Desain penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif dan uji chi-

square juga mendukung keakuratan dalam melihat hubungan antara variabel. Selain itu, instrumen yang digunakan sudah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Namun, kekurangan dari penelitian ini adalah jumlah sampel yang terbatas, yaitu hanya 50 responden, dan hanya dilaksanakan di satu rumah sakit dalam kurun waktu satu bulan. Hal ini dapat membatasi generalisasi hasil penelitian ke rumah sakit lainnya atau ke populasi yang lebih luas. Selain itu, pendekatan cross-sectional tidak memungkinkan untuk melihat hubungan sebab-akibat secara mendalam, sehingga disarankan penelitian lanjutan dengan desain longitudinal untuk mengkaji efek jangka panjang dari handling complaint terhadap loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akira, A. P., & Sudibyo, A. G. (2020). Pengaruh Kegiatan Complaint Handling Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Inter Community: Journal of Communication Empowerment* /, 2(1), 1–15.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Asmarina, N. L. P. G. M. (2022). *PENGARUH PERCEIVED OF USE DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP NIAT BELI KEMBALI*. Pascal Books. <https://books.google.co.id/books?id=3bCSEAAAQBAJ>
- Hanggara, A. D. (2019). *Kepemimpinan Empati Menurut Al-Qur'an*. CV Jejak (Jejak Publisher). <https://books.google.co.id/books?id=a8TRDwAAQBAJ>
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. CV. Jakad Publishing Surabaya.
- Kristanto, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen, Studi Kasus Pada Usaha Susu Murni Siliwangi A Karsan Bandung. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 19(1), 13–22. <https://doi.org/10.21831/jim.v19i1.50173>
- Kusyanti, Tatik., Dwi Andari, Istiqomah., Aprianti, Riri., Ifayanti, Titin., Susanto, A., R Roro Ratuningrum., Tuti Rohani., Nur Anita., Afrida Yelni., & Karwati, (2023). *Komunikasi Digital Kebidanan. Kaizen Media Publishing*. <https://books.google.co.id/books?id=exyuEAAAQBAJ>
- Tazkiya, F. H., Wulan, I. A. D. P., & Damayanti, R. (2019). *analisis kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pelanggan kartu BPJS rumah sakit Dr. Oen Surakarta*. 03(02), 485–492.
- Nugraha, K., Arief, Abdinagoro, B., Heriyati, P., & Kurniatun, T. C. (2023). *Disruptive Diverting Effects : Teori dan Implikasi Pada Bank Syariah Indonesia*. Indonesia Emas Group. <https://books.google.co.id/books?id=PJPgEAAAQBAJ>
- Puspaningrum, A. (2021). *KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN: Kajian Perilaku Pelanggan Hypermart*. Media Nusa Creative (MNC Publishing). <https://books.google.co.id/books?id=5wdMEAAAQBAJ>
- Santi, Herman, A., & Iswantoro. (2024). *Hubungan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Banjarmasin*. 3, 1–14.
- Sinulingga, A. B., & Telagawathi, N. L. W. S. (2021). Pengaruh Handling Customer Complaints Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Gojek Pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha Di Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2), 311. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i2.32522>
- Susanti Febsri, & Edgina Dea. (2021). Pengaruh Pelayanan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui ACPI PT Pos Indonesia (Persero) Cabang

- Padang. *Indonesian Journal of Applied Accounting and Finance*, 1(1), 47-58.
<https://doi.org/10.31961/ijaaf.v1i1.1167>
- Wibowo, S. (2021). *Pengelolaan Bengkel Sepeda Motor SMK/MAK Kelas XII*. Gramedia Widiasarana indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=YWoYEAAAQBAJ>
- Workforce and Facilities NHS Digital. (2022). *Data on Written Complaints in the NHS*. NHS Digital. <https://digital.nhs.uk/data-and-information/publications/statistical/nhs-workforce-statistics>
- Yucha, N., Arif, D., Sevana, B. C., & Wardana, M. A. (2024). *PERILAKU KONSUMEN TERKAIT LOYALITAS PELANGGAN*. CV. Intelektual Manifes