PENGARUH PEMBERIAN KREDIT TERHADAP RETURN ON ASSET PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK CABANG PONDOK AREN PERIODE TAHUN 2010-2019

¹*Jamaluddin Ali, ²Mujahidin

¹STIE Hidayatullah, Depok, Jawa Barat, Indonesia

²Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

*jamaluddin.ali@stiehidayatullah.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pemberian Kredit terhadap Return On Asset pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pondok Aren. Metode yang digunakan adalah explanatory research. Teknik analisis menggunakan analisis statistik dengan pengujian regresi, korelasi, determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini variabel Pemberian Kredit diperoleh nilai rata-rata sebesar 406,387 milyar%. Variabel Return On Asset diperoleh nilai rata-rata 5,403%. Pemberian Kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Return On Asset dengan nilai persamaan regresi $Y = 2,254 + 0,008X$, dan nilai koefisien korelasi 0,775 atau memiliki tingkat hubungan yang kuat dengan nilai determinasi 60,0%. Uji hipotesis diperoleh signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Pemberian Kredit, Return on Asset.

Abstract

This study aims to determine the effect of Lending on Return On Assets at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Pondok Aren Branch. The method used is explanatory research. The analysis technique uses statistical analysis with regression testing, correlation, determination and hypothesis testing. The results of this study, the variable of credit provision obtained an average value of 406.387 billion%. The return on assets variable obtained an average value of 5.403 %. Lending has a positive and significant effect on Return On Assets with a regression equation value of $Y = 2.254 + 0.008X$, and a correlation coefficient value of 0.775 or has a strong level of relationship with a determination value of 60.0%. Hypothesis testing obtained a significance of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Credit, Return on Assets.

PENDAHULUAN

Pada umumnya suatu negara diharapkan dapat meningkatkan perekonomian dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakatnya melalui adanya kebijakan dibidang perekonomian negara tersebut. Berbagai unsur pembangunan dibidang ekonomi dan keuangan menjadi salah satu faktor penentu perekonomian negara, kegiatan dunia usaha merupakan cerminan perekonomian bagi suatu daerah dalam meningkatkan pendapatan masyarakat. Salah satu unsur kegiatan pembangunan ekonomi dan keuangan adalah lembaga keuangan, lembaga keuangan yang dimaksud adalah bank.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, bahwa "Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan

menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak." Bank juga merupakan suatu badan yang berfungsi sebagai financial intermediary atau perantara keuangan antara pemilik dana dengan pengguna dana.

Dalam kegiatan operasionalnya, bank harus selalu inovatif agar dapat selalu mempertahankan kegiatan usahanya yang bertujuan pada peningkatan taraf hidup rakyat banyak seperti halnya fungsi bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan selanjutnya disalurkan kembali melalui Pemberian Kredit pada masyarakat yang membutuhkannya. Kredit merupakan penyediaan uang atau tagihan berdasarkan persetujuan pinjam meminjam yang mewajibkan untuk melunasinya dalam jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Peranan bank sebagai lembaga keuangan tidak pernah lepas dari masalah kredit, berbagai sumber dana yang telah dihimpun oleh bank dari masyarakat sebagian besar dialokasikan untuk kredit. Kegiatan kredit merupakan rangkaian kegiatan utama suatu bank besarnya jumlah kredit yang disalurkan akan menentukan keuntungan bagi bank, karena dengan Pemberian Kredit akan berdampak positif yaitu penambahan dana yang terjadi dari kegiatan pembayaran para nasabah bank.

Pengelolaan kredit bagi sebuah perusahaan adalah suatu hal yang penting untuk dilakukan agar kreditnya berjalan dengan baik dan meminimalkan hal-hal yang mungkin akan terjadi diluar perhitungan. Melakukan pengelolaan kredit berarti melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, dimana dalam mengelola atau mengatur kreditnya perlu dilakukan perencanaan yang matang. Kemudian setelah direncanakan maka diorganisasikan, agar perencanaan tersebut lebih terarah. Pelaksanaan pengelolaan kredit dapat meningkatkan keuntungan bagi sebuah perusahaan. Memperoleh keuntungan merupakan tujuan utama berdirinya suatu badan usaha, baik badan usaha yang terbentuk perseroan terbatas (PT), yayasan atau bentuk badan usaha lainnya.

Menurut Kasmir (2010:245) berpendapat bahwa "Kegiatan utama bank adalah menyalurkan dana, maka jika dikatakan bahwa apabila pinjaman meningkat, maka dalam praktiknya akan mampu meningkatkan laba perusahaan. Demikian pula sebaliknya apabila tidak mampu menyalurkan kreditnya, maka bank akan rugi karena beban biaya untuk penyimpanan dana tetap harus dibayarkan. Keuntungan yang diterima bank berasal dari selisih bunga pinjaman kepada debitur dengan suku bunga simpanan yang dibayar kepada nasabah penyimpan (Abdullah, 2005:32). Jika kredit yang disalurkan kepada masyarakat semakin besar maka pendapatan

yang di terima bank akan meningkat dan akan mempengaruhi besarnya laba yang diterima oleh bank tersebut.

Profitabilitas merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk mendapatkan laba (keuntungan) dalam suatu periode tertentu. Pengertian yang sama juga disampaikan oleh Husnan (2001) bahwa profitabilitas adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menghasilkan keuntungan (Profit) pada tingkat penjualan, aset, modal saham tertentu. Sedangkan menurut Michelle Megawati (2005) profitabilitas merupakan kemampuan perusahaan menghasilkan laba(profit) yang akan menjadi dasar pembagian deviden perusahaan. Dalam hal penilaian tingkat profitabilitas suatu bank yang diukur dalam aktiva produktif yang sumber dananya berasal dari kredit yang diberikan kepada masyarakat yang dapat membantu bank dalam memaksimumkan profitabilitasnya yang salah satu indikatornya adalah return on assets (Heru Saptono:2008).

Besarnya jumlah kredit yang disalurkan akan menentukan keuntungan yang diperoleh. Akan tetapi tidak berarti bahwa jumlah kredit yang disalurkan besar akan memberikan keuntungan yang besar pula. Dalam hal ini PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk atau bank BRI adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia yang memberikan kontribusi signifikan terhadap perbankan dan perekonomian Indonesia. Bank BRI selalu menerapkan prinsip hati-hati dalam Pemberian Kredit agar laba yang diharapkan oleh bank tersebut terus meningkat, prinsip hati-hati dapat dilihat dari peningkatan pengawasan Pemberian Kredit dan penurunan resiko kredit bermasalah. Berikut ini data jumlah pemberian kredit yang disalurkan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pondok Aren dari tahun 2010 sampai dengan 2019.

Tabel 1. Data Penyaluran Kredit dan Profitabilitas PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pondok Aren Periode 2010 – 2019

Tahun	Kredit Yang Di Salurkan (Rp/Milyar)	Return on Assets (ROA) (%)
2010	232.88	4,35%
2011	268.55	4,74%
2012	344.35	4,75%

2013	421.55	4,84%
2014	485.32	5,42%
2015	542.44	7,96%
2016	342.32	4,85%
2017	415.65	4,92%
2018	469.33	6,32%
2019	541.48	5,88%
Rata-rata	406.39	5,40%

Berdasarkan tabel di atas memperlihatkan bahwa PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pondok Aren dalam menyalurkan dana dari masyarakat kepada masyarakat dengan cara kredit selama periode 2010-2019 rata-rata sebanyak Rp. 406,39 milyar dengan perolehan rasio Profitabilitas rata-rata pertahun mencapai 5,40%.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian "Pengaruh Pemberian Kredit Terhadap Return on Asset Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk."

METODE

Populasi dalam penelitian ini laporan keuangan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pondok Aren selama 10 tahun. Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini adalah sampel jenuh,

Tabel 2. Hasil Analisis Descriptive Statistics

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pemberian Kredit (X)	10	232.88	542.44	406.387	107.664
Return on Asset (Y)	10	4.35	7.96	5.403	1.076
Valid N (listwise)	10				

Pemberian Kredit diperoleh nilai minimum sebesar 232,88 milyar dan nilai maximum 542,44 milyar dengan rata-rata sebesar 406,387 milyar dengan standar deviasi 107,664.

Return On Asset diperoleh nilai minimum sebesar 4,35% dan nilai maximum 7,96% dengan rata-rata sebesar 5,403% dengan standar deviasi 1,076.

dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini laporan keuangan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pondok Aren selama 10 tahun. Jenis penelitian yang dipakai adalah asosiatif, dimana tujuannya adalah untuk mengetahui mencari keterhubungan antara variabel independen terhadap variabel dependennya. Dalam menganalisis data digunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Deskriptif

Pada pengujian ini digunakan untuk mengetahui skor minimum dan maksimum skor tertinggi, ratting score dan standar deviasi dari masing-masing variabel. Adapun hasilnya sebagai berikut:

2. Analisis Verifikatif

Pada analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil pengujian sebagai berikut:

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Uji regresi ini dimaksudkan untuk mengetahui perubahan variabel dependen jika variabel independen mengalami perubahan. Adapun hasil pengujiannya sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1 (Constant)	2.254	.937		2.405	.043
Pemberian Kredit (X)	.008	.002	.775	3.465	.009

a. Dependent Variable: Return on Asset (Y)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh persamaan regresi $Y = 2,254 + 0,008X$. Dari persamaan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 2,254 diartikan jika Pemberian Kredit tidak ada, maka telah terdapat nilai Return On Asset sebesar 2,254 point.
- 2) Koefisien regresi Pemberian Kredit sebesar 0,008, angka ini positif artinya setiap ada peningkatan Pemberian Kredit sebesar 0,008

point maka Return On Asset juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,008 point.

b. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kekuatan hubungan dari variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan. Adapun hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Pemberian Kredit Terhadap Return On Asset

		Correlations ^b	
		Pemberian Kredit (X1)	Return On Asset (Y)
Pemberian Kredit (X1)	Pearson Correlation	1	.775**
	Sig. (2-tailed)		.009
Return On Asset (Y)	Pearson Correlation	.775**	1
	Sig. (2-tailed)	.009	

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai korelasi sebesar 0,775 artinya Pemberian Kredit memiliki hubungan yang kuat terhadap Return On Asset.

c. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dimaksudkan untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Pemberian Kredit Terhadap Return On Asset

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.775 ^a	.600	.550	.72229

a. Predictors: (Constant), Pemberian Kredit (X)

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai determinasi sebesar 0,600 artinya Pemberian Kredit memiliki kontribusi pengaruh sebesar 60,0% terhadap Return On Asset

d. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dengan uji t digunakan untuk mengetahui hipotesis mana yang diterima.

Rumusan hipotesis: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Pemberian Kredit terhadap Return On Asset.

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis Pemberian Kredit Terhadap Return On Asset

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1 (Constant)	2.254	.937		2.405	.043
Pemberian Kredit (X)	.008	.002	.775	3.465	.009

a. Dependent Variable: Return on Asset (Y)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (3,465 > 2,306), dengan demikian hipotesis yang diajukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Pemberian Kredit terhadap Return On Asset diterima

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Kondisi Jawaban Responden Variabel Pemberian Kredit

Berdasarkan data empiris dan analisis data, variabel Pemberian Kredit diperoleh nilai rata-rata per tahun sebesar 406,387 milyar%.

2. Kondisi Jawaban Responden Variabel Return On Asset

Berdasarkan data empiris dan analisis data, variabel Return On Asset diperoleh nilai rata-rata per tahun sebesar 5,403%%.

3. Pengaruh Pemberian Kredit Terhadap Return On Asset

Pemberian Kredit berpengaruh signifikan terhadap Return On Asset dengan persamaan regresi $Y = 2,254 + 0,008X$, nilai korelasi sebesar 0,775 atau memiliki hubungan yang kuat dengan kontribusi pengaruh sebesar 60,0%. Pengujian hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (3,465 > 2,306). Dengan demikian hipotesis yang diajukan bahwa terdapat berpengaruh signifikan antara Pemberian Kredit terhadap Return On Asset diterima.

PENUTUP

Simpulan

1. Variabel Pemberian Kredit diperoleh rating score sebesar 406,387 milyar berada di rentang skala 3,40 – 4,19 dengan kriteria baik atau setuju.
2. Variabel Return On Asset diperoleh rating score sebesar 5,403% berada di rentang skala 3,40 – 4,19 dengan kriteria baik atau setuju.

3. Pemberian Kredit berpengaruh signifikan terhadap Return On Asset dengan persamaan regresi $Y = 2,254 + 0,008X$, nilai korelasi sebesar 0,775 atau kuat dan kontribusi pengaruh sebesar 60,0% sedangkan sisanya sebesar 57,9% dipengaruhi faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (3,465 > 2,306).

Saran

1. Sebaiknya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk selalu memiliki strategi baru dan inovasi baru untuk meningkatkan jumlah Pemberian Kredit agar setiap tahunnya mengalami peningkatan.
2. Sebaiknya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk mengelola aset yang dihasilkan dengan baik, karena semakin besar ROA suatu bank, maka semakin besar pula tingkat keuntungan yang dicapai bank tersebut dan semakin baik pula posisi bank tersebut dari segi penggunaan aset.
3. Sebaiknya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk selalu menjaga keseimbangan antara dana masyarakat yang berhasil dikumpulkan oleh bank dengan jumlah kredit yang diberikan kepada masyarakat atau pihak lainnya agar tidak terjadi dana yang menganggur karena berdasarkan pembahasan Pemberian Kredit merupakan penyumbang besar terhadap peningkatan profitabilitas, hal ini merupakan pengaruh Pemberian Kredit terhadap profitabilitas tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim. 2013. *Analisis Investasi*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Abdullah M. Faisal, 2005, *"Manajemen Perbankan: Teknik Analisis Kinerja"*

- Keuangan Bank*". Cetakan Kelima, Wina UMM Press, Malang
- Agus Harjito & Martono, (2010) "Manajemen Keuangan" Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.
- Agus Sartono. (2010). "Manajemen Keuangan Toeri dan Aplikasi", Edisi keempat, Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Algifari. (2015). "Analisis Regresi untuk Bisnis dan Ekonomi". Yogyakarta: BPFE.
- Amelia, R. W., & Sunarsi, D. (2020). Pengaruh Return On Asset Dan Return On Equity Terhadap Debt To Equity Ratio Pada PT. Kalbe Farma, TBK. Ad Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, 4(01), 105-114.
- Arikunto, Suharsimi (2014). "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek". Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, A. M. Dewi, "Manajemen Keuangan Perusahaan". Ghalia Indonesia, Jakarta 2004.
- Bambang Riyanto, (2011). "Dasar-dasar Pembelanjaan Perusahaan". Edisi ke empat, BPFE Yogyakarta.
- Brigham & Houston. 2010. *Fundamental Of Financial Management*. 8th Edition. South Western: Cengage Learning.
- Darmadji, T.H.M Fakhruddin. 2012. *Pasar Modal di Indonesia Pendekatan Tanya Jawab*. Salemba Empat, Jakarta.
- Darsono, 2009. " *Manajemen Keuangan*". Nusantara Consulting, Jakarta.
- Dendawijaya, Lukman, 2009, "Manajemen Perbankan". Ghalia Indonesia, Jakarta
- Fahmi, Irham (2012), "Pengantar Manajemen Keuangan" Cetakan pertama. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Fahmi, Irham. 2012. *Analisis Laporan Keuangan*. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Harahap, Sofyan Syafri, 2007. "Teori Akuntansi : Laporan Keuangan", Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hartono, Jogyanto. 2008. *Teori Portofolio Dan Analisis Investasi*. Yogyakarta: BPFE.
- Hermuningsih, Sri. 2012. *Pengantar Pasar Modal Indonesia*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Hidayat, A., & Sunarsi, D. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Dana Pihak Ketiga Dan Dampaknya Terhadap Profitabilitas (Survey Pada Bpr Syariah Di Jawa Barat Tahun 2014–2017). Jurnal Proaksi, 7(1), 54-65.
- Horne James C. Van dan John M. Wachowicz. 2012. *Prinsip-Prinsip Manajemen Keuangan*. alih bahasa Dewi Fitriarsari dan Deny A. Kwary. Jakarta: Salemba Empat.
- Houston, Brigham, 2010. "Dasar – Dasar Manajemen Keuangan", Edisi 11, Salemba Empat, Jakarta.
- Husnan, Suad 1989. "Pembelajaran Perusahaan (Dasar – Dasar Manajemen Keuangan)", Edisi 3. Liberty Yogyakarta, Yogyakarta. Irawati, Susan, "Manajemen Keuangan". Pustaka, Bandung, 2006.
- Imam Ghozali (2017). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Edisi Kelima. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Istijanto (2014) "Riset Sumber Daya Manusia". Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Jasmani, J. (2018). Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Harga Saham (Analisis Pada Perusahaan Property dan Real Estate Yang Go Public di Bursa Efek Indonesia. Jurnal Akuntansi Indonesia, 12(2).
- Jasmani, J. (2019). The Effect of Liquidity and Working Capital Turnover on Profitability at PT. Sumber Cipta Multiniaga, South Jakarta. PINISI Discretion Review, 3(1), 29-38.
- Kasmir (2010), "Analisis Laporan keuangan", penerbit raja grafindo persada, Jakarta
- Kasmir. (2012) "Pengantar Manajemen Keuangan", Edisi Pertama, Cetakan kedua, Jakarta: Prenada Media.
- Kountur, Ronny, 2009. "Metode penelitian". Cetakan 2, PPM: Jakarta.

- Martono dan Agus Harjito, (2011). "Manajemen Keuangan", Jakarta: Penerbit Ekonisia.
- Munawir (2010), "Analisis Laporan Keuangan", Edisi Ke Empat, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Nofiana, L., & Sunarsi, D. (2020). The Influence of Inventory Round Ratio and Activities Round Ratio of Profitability (ROI). JASa (Jurnal Akuntansi, Audit dan Sistem Informasi Akuntansi), 4(1), 95-103.
- Rivai, Veithzal, dkk, 2007, *"Bank And Financial Institution Management Conventional & Sharia System"*, Edisi Pertama, Penerbit PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Santoso, Singgih (2015). "Menguasai Statistik Multivariat". Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sartono, "Manajemen Keuangan Aplikasi Dan Teori", Edisi Keempat, BPFE, Yogyakarta, 2008.
- Sarwani, S., Akbar, I. R. ., Handoko, A. L. ., & Ilham, D. . (2020). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Lion Mentari Airlines Bandara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng. Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis, 11(2a), 91-100.<https://doi.org/10.47927/jikb.v11i2a.24>
- Sawir, (2003). "Analisis Kinerja Keuangan dan Perencanaan Keuangan Perusahaan", Cetakan ketiga, Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyarso, G. dan F. Winarni, "Manajemen Keuangan (Pemahaman Laporan Keuangan, Pengelolaan Aktiva, Kewajiban dan Modal serta Pengukuran
- Sugiyono (2017), "Metode Penelitian Administrasi : dilengkapi dengan Metode R & D". Bandung: Alfabeta.
- Susanti, N., Latifa, I., & Sunarsi, D. (2020). The Effects of Profitability, Leverage, and Liquidity on Financial Distress on Retail Companies Listed on Indonesian Stock Exchange. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, 10(1), 45-52.
- Wardiah, Mia Lasmi, 2013. *"Dasar-dasar perbankan"*. Cetakan 1, Pustaka Setia, Bandung.
- Yonata, H. ., Setiawan, P., Santamoko, R. ., Ilham, D. ., & Asdiany, D. . (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Satria Antaran Prima. Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis, 11(2), 2502-2514. <https://doi.org/10.47927/jikb.v11i2.14>