

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD)

Ida Ayu Putu Kaswari⁽¹⁾

Putu Yudy Wijaya⁽²⁾

I Komang Gede⁽³⁾

⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia
e-mail: dayukaswari@gmail.com

ABSTRACT

Currently, competition between financial institutions is increasingly competitive. This is proven by the emergence of more and more financial institutions. Village Credit Institution (LPD) At Mas Traditional Village LPD is a financial institution whose business activities cannot be separated from increasingly competitive market conditions. Therefore, it is necessary to implement marketing strategies that pay attention to service quality and trust to create customer satisfaction. The problem formulation and aim of this research is to find out how service quality and trust influence customer satisfaction at the Village Credit Institution (LPD) at the Mas Traditional Village LPD. This research was conducted at the Village Credit Institution (LPD) at the Mas Traditional Village LPD with a population of 4,483 customers. Determination of the sample size was carried out using the Slovin formula so that the sample size was determined to be 98 people. The sampling technique used was accidental sampling. Data collection was carried out using a questionnaire. To test the hypothesis, multiple linear regression analysis, *t* test, *F* test and coefficient of determination were used. From the results of the analysis, it can be concluded that: 1) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at the Village Credit Institution (LPD) in the Mas Traditional Village LPD, 2) trust has a positive and significant effect on customer satisfaction at the Village Credit Institution (LPD) in Mas Traditional Village LPD, 3) service quality and trust simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at the Village Credit Institution (LPD) at the Mas Traditional Village LPD.

Keywords: Customer Satisfaction; Service Quality; Trust

ABSTRAK

Saat ini persaingan antar lembaga keuangan semakin kompetitif. Hal ini terbukti oleh munculnya lembaga keuangan yang semakin banyak. Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Pada LPD Desa Adat Mas merupakan salah satu lembaga keuangan yang kegiatan usahanya tidak terlepas dari kondisi persaingan pasar yang semakin kompetitif. Oleh sebab itu, perlu diterapkan strategi pemasaran dengan memperhatikan kualitas layanan dan kepercayaan untuk dapat menciptakan kepuasan nasabah. Adapun rumusan masalah dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Pada LPD Desa Adat Mas. Penelitian ini dilakukan di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Pada LPD Desa Adat Mas dengan populasi nasabah sebanyak 4.483 orang. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin sehingga ditetapkan jumlah sampel sebanyak 98 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan *non probability sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Untuk menguji hipotesis digunakan analisis regresi linier berganda, uji *t*, uji *F* dan koefisien determinasi. Dari hasil

analisis maka dapat disimpulkan bahwa: 1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Pada LPD Desa Adat Mas, 2) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Pada LPD Desa Adat Mas, 3) kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Pada LPD Desa Adat Mas.

Kata kunci: Kepuasan Nasabah; Kualitas Layanan; Kepercayaan

Pendahuluan

Dalam era globalisasi yang saat ini terjadi, persaingan bisnis di pasar domestik maupun internasional semakin ketat. Untuk dapat berkembang dan memperoleh keunggulan kompetitif, perusahaan harus bisa menyediakan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas, mengambil keputusan yang tepat dan menerapkan strategi perusahaan agar dapat menjadi lebih unggul dibandingkan pesaingnya Safitri dkk. (2016). Salah satu bentuk lembaga keuangan yang muncul berdasarkan konsep tersebut adalah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) yang didasarkan pada adat istiadat Karwini & Suryanto (2016). Menurut Widiantera dkk. (2022) LPD merupakan badan usaha simpan pinjam yang dimiliki oleh desa adat, dengan fungsi utama menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya dalam bentuk pemberian pinjaman untuk kegiatan produktif. Lembaga Perkreditan Desa menyadari pentingnya menjaga kepuasan nasabah.

Banyaknya pelayanan yang tidak cukup memuaskan disebabkan karena kurangnya perhatian terhadap masukan dari nasabah, sehingga lembaga kehilangan sejumlah nasabah. Menurut Mandiri dkk. (2021) menyatakan bahwa nasabah adalah sumber pendapatan bagi perusahaan jasa. Pelayanan yang baik dalam suatu lembaga berdampak pada kepuasan nasabah. Ketika nasabah merasakan pelayanan yang memuaskan dari lembaga, mereka akan mempercayai lembaga tersebut dan meningkatkan citra lembaga di kalangan masyarakat. Menurut Alfaruki dkk. (2023) Pelayanan merupakan bentuk kepedulian terhadap nasabah atau nasabah dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan mereka. Kepercayaan nasabah terhadap pelayanan yang diterima memainkan peran penting dalam mencapai kepuasan nasabah. Selain itu, keberhasilan suatu organisasi juga sangat tergantung pada kepercayaan nasabah terhadap tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan Salim (2019). Sementara itu, menurut Yosepha (2022), kepercayaan merupakan unsur sentral bagi kesuksesan suatu hubungan.

Kepercayaan adalah harapan positif dalam mencapai situasi atau kinerja tertentu. Jika kepercayaan dapat terjalin antara kedua belah pihak, hal tersebut dapat dengan mudah menarik minat para nasabah. Secara teoritis dan empiris, kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan nasabah. Dengan pelayanan yang baik, nasabah akan cenderung menjalin hubungan yang kuat

dengan perusahaan atau lembaga dalam jangka panjang Dewi & VS (2022). Penelitian ini dilakukan pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mas Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar. Pada LPD Desa Adat Mas, terdapat fenomena di mana anggota pelaksana atau pengelola tidak menunjukkan adanya pelayanan yang baik kepada nasabah. Hal ini berimplikasi pada keinginan masyarakat untuk melakukan transaksi dengan LPD tersebut. Terlihat ketika calon nasabah LPD Desa Adat Mas berkeinginan untuk membuka rekening, mendapatkan pelayanan dengan sikap yang tidak ramah atau kurang sopan. Hal ini menunjukkan adanya sikap anggota pelaksana atau pengelola LPD Desa Adat Mas yang kurang tanggap dalam melayani calon nasabah dimana hal ini menimbulkan dampak negatif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap LPD sehingga terjadi penurunan jumlah nasabah dari LPD Mas yang sangat signifikan dari tahun 2018 hingga tahun 2022.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu dan fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Pada LPD Desa Adat Mas”. Kualitas layanan merupakan suatu tingkat layanan yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Hera & Elvandari (2021), Prihastono (2012) dan Amalia & Raharso (2008). Kepercayaan merupakan sebuah pondasi dari suatu bisnis, kepercayaan adalah kesadaran dan perasaan yang dimiliki nasabah. penelitian yang dilakukan Meida dkk. (2022), Meilani & Sugiarti (2022) dan Zefanya (2019). Kualitas layanan merupakan pemenuhan harapan bagi para nasabah atau kebutuhan anggota yang membandingkan kinerja dengan harapan yang mereka miliki Zefanya (2019), Juniartha dkk. (2022) dan Aswati dkk. (2022).

H_1 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mas.

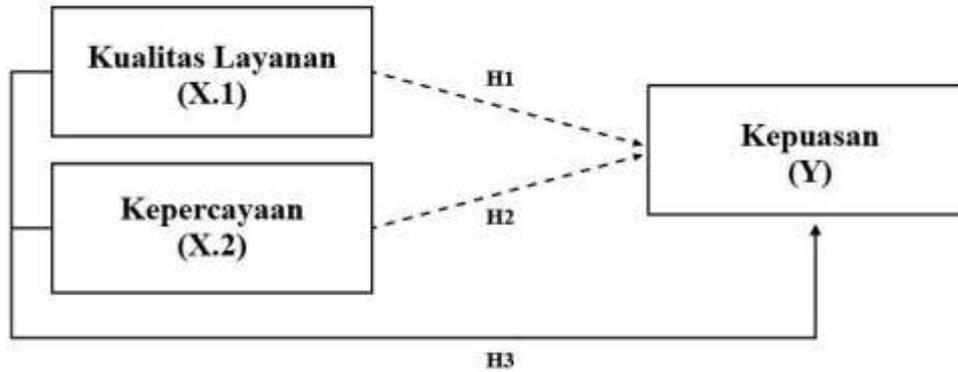
H_2 : Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mas.

H_3 : Kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mas.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif. Data yang dipergunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang peroleh secara langsung dari obyek penelitian menggunakan angket/kuesioner yang disebarkan kepada nasabah Lembaga

Perkreditan Desa Mas. Skala likert digunakan untuk mengukur skala variabel dengan rentang nilai mulai dari “1” untuk “sangat tidak setuju” sampai “5” untuk sangat setuju”.



Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian

Sumber: Meida dkk. (2022), Meilani & Sugiarti (2022)

Lokasi penelitian ini adalah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Adat Mas, tepatnya di Jl. Raya Mas, MAS, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali Lokasi ini dipilih berdasarkan masalah dan fenomena yang ada. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Mas Tahun 2021 yaitu sebanyak 4483 orang. Besarnya jumlah sampel yang didapat dari perhitungan rumus Slovin yaitu 98 orang. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode non-probability sampling.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 1. Hasil Uji Vaiditas

Variabel	Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,837	Valid
	Y2	0,788	Valid
	Y3	0,801	Valid
	Y4	0,446	Valid
	Y5	0,388	Valid
	Y6	0,462	Valid
Kualitas Layanan (X1)	X11	0,825	Valid
	X12	0,754	Valid
	X13	0,722	Valid
	X14	0,496	Valid
	X15	0,830	Valid
Kepercayaan (X2)	X21	0,813	Valid
	X22	0,497	Valid
	X23	0,822	Valid

	X24	0,862	Valid
--	-----	-------	-------

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa setiap indikator mempunyai nilai koefisien korelasi $> 0,30$ sehingga setiap indikator untuk variabel kepuasan nasabah, kualitas layanan dan kepercayaan adalah valid.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan nasabah	0,688	Reliabel
Kualitas layanan	0,784	Reliabel
Kepercayaan	0,733	Reliabel

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa instrumen penelitian variabel kepuasan nasabah, kualitas layanan dan kepercayaan dinyatakan reliabel karena memiliki nilai reliabilitas lebih tinggi dari 0,60.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.63165750
Most Extreme Differences	Absolute	.046
	Positive	.046
	Negative	-.044
Test Statistic		.046
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan output pada Tabel 3, terlihat bahwa nilai Sig.(2-tailed) sebesar 0,200 $> 0,05$. Hal itu berarti nilai residual terstandarisasi disimpulkan menyebar secara normal.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta	Tolerance VIF
1	(Constant)	4.379	.993		
	Kualitas layanan	.595	.083	.555	.437 2.288
	Kepercayaan	.474	.100	.368	.437 2.288

Sumber : Data diolah (2023)

Dari hasil uji multikolinieritas pada Tabel 4, dapat diketahui bahwa nilai tolerance variabel kualitas layanan dan kepercayaan yaitu $0,437 >$ dari $0,10$. Sementara itu, nilai VIF variabel kualitas layanan dan kepercayaan yaitu $2,288 <$ dari $10,00$ maka dari itu dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Coefficients ^a		t	Sig.
		Unstandardized	Standardized		
		Coefficients	Coefficients		
1	(Constant)	.569	.601	.947	.346
	Kualitashyanan	-.049	.051	-.148	.333
	Kepercayaan	.108	.061	.272	.078

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan output pada tabel 5, dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Hasil ini karena Sig. variabel terdapat absolut residual dengan nilai pada variabel kualitas layanan yaitu $0,333$ dan kepercayaan yaitu $0,078 >$ dari $0,05$; maka pada model regresi yang terbentuk tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a		t	Sig.
		Unstandardized	Standardized		
		Coefficients	Coefficients		
1	(Constant)	4.379	.993	4.408	.000
	Kualitas layanan	.595	.083	.555	.000
	Kepercayaan	.474	.100	.368	.000

Sumber: Data diolah (2023)

Dari hasil tersebut dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 4,379 + 0,595X_1 + 0,474X_2 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

- 1) Nilai konstanta sebesar $4,379$ mempunyai makna bahwa apabila kualitas layanan dan kepercayaan tidak memberikan pengaruh maka kepuasan nasabah akan bernilai sebesar $4,379$ atau dengan arti lain apabila kualitas layanan dan kepercayaan sama dengan nol (0) maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan.
- 2) Koefisien regresi variabel kualitas layanan sejumlah $0,595$ mempunyai makna bahwa setiap

peningkatan kualitas layanan, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,595. Perubahan tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

- 3) Koefisien regresi variabel kepercayaan sejumlah 0,474 memiliki makna bahwa setiap peningkatan kepercayaan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,474. Perubahan tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara kepercayaan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan tabel 1. maka dapat diartikan bahwa koefisien beta variabel kualitas layanan sejumlah 0,555 dan koefisien beta variabel kepercayaan sejumlah 0,368. Dari ketiga koefisien regresi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan variabel yang berpengaruh paling banyak terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien beta sebesar 0,555

Hasil analisis data secara statistik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mas. Hal tersebut dibuktikan dengan $t_{hitung} (4,843) > t_{tabel} (1,661)$ nilai sig. $0,000 < \alpha 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa jika Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mas dapat meninjau hal-hal seperti bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati maka kualitas layanan yang diberikan akan dinilai baik yang berdampak pada meningkatnya kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mas.

Hasil analisis data secara statistik menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mas. Hal tersebut dibuktikan dengan $t_{hitung} (2,876) > t_{tabel} (1,661)$ nilai sig. $0,005 < \alpha 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_2 diterima. Hal tersebut membuktikan bahwa ketika nasabah akan melakukan transaksi, hal pertama yang menjadi pertimbangan nasabah adalah apakah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mas mampu memberikan jaminan dan keamanan serta dapat dipercaya atau tidak sehingga maka kepercayaan nasabah terhadap Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mas menjadi hal utama.

Hasil analisis data secara statistik menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mas. Hal tersebut dibuktikan dengan $F_{hitung} (24,682) > F_{tabel} (3,09)$ nilai sig. $0,000 < \alpha 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima. Kenaikan tingkat kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mas dapat dicapai dengan mengimplementasikan indikator yang terkandung di dalam kualitas layanan dan kepercayaan.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka didapat simpulan hasil penelitian pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mas adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mas. Hasil ini berarti semakin baik kualitas layanan akan mengakibatkan terjadinya peningkatan kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mas.
- 2) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mas. Hasil ini berarti semakin tinggi kepercayaan akan mengakibatkan terjadinya peningkatan kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mas.
- 3) Kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mas. Hasil ini berarti dengan adanya peningkatan kualitas layanan disertai kepercayaan nasabah maka akan meningkatkan kepuasan nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mas.

Daftar Pustaka

- Alfaruki, D., Mustofa, M. A., Fahrozi, R., Casilam, C., & Saifuddin, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki dengan Kepuasan Sebagai Intervening Variabel:(Studi Kasus Lembaga Zakat Baitul Maal Hidayatullah). *JIMP: Jurnal Ilmiah Manajemen Profetik*, 1(1), 14–22.
- Amalia, S., & Raharso, S. (2008). *Trimatra Untuk Memenangkan Persaingan: Value, Kualitas Jasa, Dan Delight*.
- Aswati, T., Komara, A. T., Satria, Rd. O., & Roslina, N. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Acman: Accounting and Management Journal*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.55208/aj.v2i1.26>
- Dewi, N. M. H., & VS, N. N. A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 2(2), 412–425.
- Hera, T., & Elvandari, E. (2021). Pengaruh Model Pembelajaran Explicit Instruction Pada Pembelajaran Tari Daerah Sebagai Dasar Keterampilan Menari Tradisi. *Jurnal Sitakara*, 6(1), 40–54.
- Juniartha, I. K. D., Suamba, I. K., & Djelantik, A. A. A. W. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Wilayah Kecamatan Denpasar Selatan. *Jurnal Agribisnis dan Agrowisata (Journal of Agribusiness and Agritourism)*, 11(1), 136. <https://doi.org/10.24843/JAA.2022.v11.i01.p13>

-
- Karwini, N. K., & Suryanto, I. W. D. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tibubiu Kerambitan Tabanan. *Prosiding*, 220–246.
- Mandiri, A., Yanto, E., & Metekohy, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (BRIMO). *account*, 8(1). <https://doi.org/10.32722/acc.v8i1.3874>
- Meida, F., Astuti, M., & Nastiti, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19. *Ikraith-Ekonomika*, 5(2), 157–166.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501–2510.
- Prihastono, E. (2012). Pengukuran kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan customer service berbasis web. *Dinamika Teknik Industri*.
- Safitri, E., Rahayu, M., & Indrawati, N. K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Service Center [Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center Di Kota Malang. *Ekonomi Bisnis*, 21(1).
- Salim, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umroh dan Haji di Jakarta Timur). *EKOBISMAN: JURNAL EKONOMI BISNIS MANAJEMEN*, 4(2), 110–125.
- Widiantara, K., Ustriyana, I. N. G., & Djelantik, A. A. A. W. S. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Perkreditan Desa LPD Desa Pakraman Guwang Kabupaten Gianyar. *Jurnal Agribisnis dan Agrowisata (Journal of Agribusiness and Agritourism)*, 11(1), 445. <https://doi.org/10.24843/JAA.2022.v11.i01.p41>
- Yosepha, S. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia Di Jakarta Timur. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 3(1), 39–50.
- Zefanya, Z. (2019a). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 3(1). <https://doi.org/10.24912/jmbk.v3i1.4923>
- Zefanya, Z. (2019b). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 3(1). <https://doi.org/10.24912/jmbk.v3i1.4923>