Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Lembaga Perkreditan Desa

Ni Ketut Deviyanti[(1)]
Putu Yudi Wijaya[(2)]
Mirah Ayu Putri Trarityа[(3)]
[(1)(2) (3)]Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia,
e-mail: deviketut00@gmail.com

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the influence of service quality and trust on customer satisfaction both directly and indirectly, so it is important for LPD Tegal Darmasaba to provide optimal service and be able to provide solutions to customer complaints, so that customers will feel satisfied with what is provided by LPD Tegal Darmasaba. In this research, the data sources used are primary data and secondary data. The population in this research was 4,366 customers. The sample used in this research was 82 respondents, using the Slovin formula. The technique used in this research is multiple linear regression analysis. From the research results, it was found that: Service quality has a significant positive effect on customer satisfaction. Trust has a significant positive effect on customer satisfaction. Service quality and trust have a significant positive influence on customer satisfaction at LPD Tegal Darmasaba. The advice that can be given to the leaders and employees of LPD Tegal Darmasaba is that they can improve the quality of service to customers and employees must be friendlier in serving customers, serving customers quickly and efficiently. This can later increase customer satisfaction and also increase customer trust.

Keyword : Service Quality; Trust; Customer Satisfaction

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhdap kepuasan nasabah baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penting bagi LPD Tegal Darmasaba memberikan pelayanan yang optimal dan dapat memberikan Solusi dari keluhan nasabah, sehingga nasabah akan merasa puas dengan yang di berikan oleh LPD Tegal Darmasaba. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitai ini sebanyak 4.366 orang nasabah. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 82 responden, dengan menggunakan rumus slovin. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regeresi linier berganda. Dari hasil penelitian diperoleh hasih bahwa : Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan secara terhadap kepuasan nasabah. Kepercayaan berpengaruh positif signifikan secara terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpenagaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada LPD Tegal Darmasaba. Adapun saran yang dapat di berikan kerpada pemimpin dan karyawan LPD Tegal Darmasaba yaitu dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dan karyawan harus lebih ramah dalam melayani nasabah,melayani nasabah dengan cepat dan efisien. Hal ini nantinya dapat meningkatkan kepuasan nasabah, dan juga meningkatkan kepercayaan nasabah.

Kata kunci : ***Kualitas Pelayanan; Kepercayaan; Kepuasan Nasabah***

Pendahuluan

LPD Tegal Darmasaba mampu meningkatkan potensi masyarakat dan membantu meringankan serta memberikan pendanaan pembangunan pura, pelaksanaan upacara agama, dan memberikan beasiswa pendidikan bagi masyarakat desa. Adapun produk yang ditawarkan dalam usahanya berupa tabungan, deposito, dan pinjaman dari masyarakat yang kemudian disalurkan dalam bentuk pemberian kredit yang efektif. Pemberian bantuan dana tersebut dilakukan guna untuk menumbuhkan kepercayaan pada masyarakat desa dan meningkatkan kepuasan serta dapat bertahan dan berdaya saing terhadap lembaga keuangan yang sejenis. Bagi suatu lembaga keuangan salah satu faktor terpenting untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Namun masih banyak pelayanan yang kurang memuaskan diakibatkan karena kurangnya perhatian terhadap saran-saran dari nasabah hal inilah yang menyebakan Lembaga kehilangan nasabahnya.

Dilihat lima tahun belakangan ini memang ada peningkatan jumlah nasabah namun persentasenya cenderung fluktuasi. Terliahat pada tahun 2020 dan 2021 nasabah LPD meningkat sebesar 56,13% dan 47,17% dimana peningkatan nasabah sudah melampui target yang diinginkan di capai. Sedangkan pada tahun 2019 dan 2022 nasabah mengalami penurunan yang cukup signifikan yaitu sebesar 3,85% dan 18,21%. Penurunan nasabah di tahun 2019 lebih disebabkan oleh kurang menariknya produk layanan yang diberikan pihak LPD sehingga nasabah merasa lebih puas menggunakan produk keuangan di tempat lain. Sedangkan pada tahun 2022 penurunan jumlah nasabah lebih condong disebabkan oleh banyaknya terjadi kasus LPD yang tidak mampu mencairkan dana nasabahnya sehingga kepercayaan nasabah terhadap LPD menjadi berkurang.

Dari hasil pra survei diketahui permasalahan kepuasan sangat erat kaitannya dengan bagaimana belum maksimalnya pihak LPD Darmasaba memenuhi keinginan nasabah. Berikut disajikan hasil pra survei mengenai kepuasan nasabah.Dari hasil pra survei yang dilakukan pada 15 orang nasabah LPD Darmasaba diketahui bahwa masih ada beberapa hal yang belum memuaskan nasabah. Hal ini terutama terlihat dari produk bunga yang ditawarkan dimana menurut nasabah bunga yang ditawarkan masih lebih rendah dari bunga koprasi untuk tabungan dan untuk pinjaman relatif lebih tinggi dibanding bunga yang ditawarkan bank pemerintah. Selain itu hampir semua responden menganggap kinerja LPD saat ini biasa saja sehingga membuat nasabah belum percaya sepenuhnya jika harus menyimpan uangnya disana.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan. Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap nasabah diketahui bahwa keluhan terhadap kualitas

pelayanan terlihat dari bagaimana pihak LPD Darmasaba dianggap kurang tanggap dalam menangani keluhan karyawan terutama ketika pencairan dana. Pihak LPD seringkali tidak tepat waktu dalam melakukan pencairan dana dengan alasan masih melengkapi berkas transaksi. Selain itu dalam hal bukti fisik. Jumlah teller yang terbatas seringkali membuat antrean yang lumayan panjang terutama pada saat menjelang hari hari besar keagamaan. Keluhan lain adalah kurang telitinya petugas teller misalnya pencatatan saldo dibuku tabungan nasabah dengan LPD berbeda maka akan berdampak terjadinya kesalahan pencatatan. Beberapa petugas keliling atau kolektor yang kurang ramah dan tulisannya yang tidak jelas serta susah dimengerti. Waktu kunjungan ke rumah nasabah yang tidak dapat diprediksi, kadang lebih awal dan lebih akhir tanpa memberi informasi kepada nasabah. Petugas kolektor juga belum memberikan penjelasan secara lengkap informasi yang dibutuhkan nasabah.

Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kepercayaan. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan nasabah LPD Darmasaba diketahui permasalahan kepercayaan terkait dengan integritas yang dimiliki LPD. Hal ini terutama pada masa Covid 19 banyak LPD yang tidak dapat mencairkan dana milik nasabah. Tentu banyaknya kejadian seperti itu berimbas kepada kepercayaan nasabah terhadap LPD Darmasaba juga. Kurangnya kepercayaan nasabah juga terlihat dari kurang terbukanya akses informasi yang diberikan pihak LPD terkait dengan perputaran dana di LPD. Pihak LPD hanya mengatakan bahwa laporan akan dibagikan setiap akhir tahun bersamaan dengan penyerahaan laporan ke pihak desa adat. Hal ini tentu kurang memuaskan bagi nasabah yang ingin tahu bagaimana kinerja LPD selama ini.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di LPD Tegal Darmasaba , maka peneliti berminat melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah sehingga LPD tegal darmasaba dapat merumuskan strategi untuk mengantisipasi nasabah tidak beralih ke lembaga keuangan yang lain. Penelitian ini akan difokuskan pada kepuasan pelayanan dan kepercayaan terhadap nasabah bank LPD Tegal Darmasaba Bedasarkan urian latar belakang masalah yang yang ada di atas maka peneliti merasa tertarik untuk mengkat judul" Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Perkreditan Desa Tegal Darmasaba".

Terdapat sejumlah kajian teoritik yang digunakan yang relevan dengan variabel yang dibahas dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Menurut Arianto (2019:83) kualitas kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2019:16) kualitas kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima..

Suprapto & Azizi (2020:21) adalah "kepercayaan dimana pihak tertentu terhadap pihak lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan pada keyakinan, bahwa setiap orang yang dipercayai memiliki segala kewajibannya secara baik sesuai dengan apa yang diharapkan. Sedangkan menurut Firmansyah (2019:133) kepercayaan konsumen merupakan pengetahuan konsumen pada suatu objek,atribut, dan manfaatnya dimana kepercayaan Bersama sikap dan prilaku berkaitan dengan atribut produk. Kepuasan nasabah adalah hasil perbandingan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya sehingga menimbulkan perasaan senang atau kecewa (Syaifullah & Mira, 2018). Menurut (Fatihudin, 2019) Kepuasan nasabah adalah pengukuran atau indikator sejauh mana nasabah atau pengguna produk atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima. Kepuasan adalah perbandingan antara harapan dan presepsi pengalaman (dirasakan/diterima).Berdasarkan kajian teoritik dan penelitian sebelumnya yang dijadikan bahan referensi dalam penelitian ini, dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Penelitian Atmaja (2021) menunjukan bahwa kualitas layanan berpengaruh psitif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Di perkuat oleh penelitian yang dilakukan Mutiarawati (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan krina (2023) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian yang telah ada sebelumnya maka ditarik hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah LPD Tegal Darmasaba.

Penelitian yang dilakukan Ulya (2022) menunjukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian lain oleh Milawati (2022) menunjukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan Purnama (2021) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian yang telah ada sebelumnya maka ditarik hipotesis sebagai berikut :

H2 : Kepercayaan Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah LPD Tegal Darmasa.

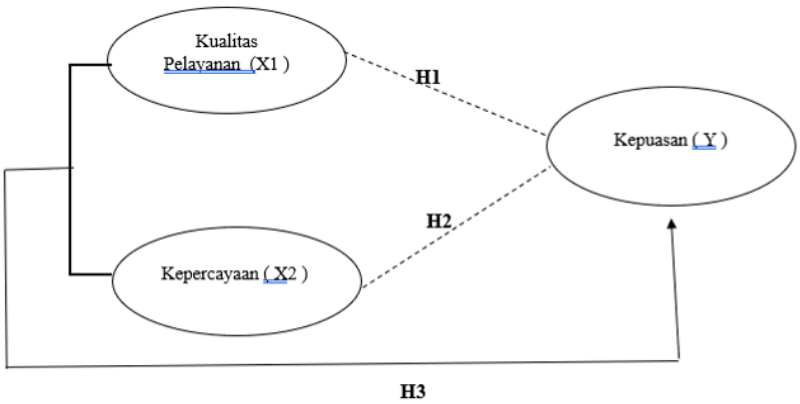
Penelitian yang dilakukan Ulya (2022) menunjukan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian lain oleh Milawati (2022) menunjukan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan Purnama

(2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian yang telah ada sebelumnya maka ditarik hipotesis sebagai berikut :

H3 : Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah LPD Tegal Darmasaba**.**

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dimana pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data primer. Kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Lokasi penelitian ini dilakukan di LPD Tegal Darmasaba. Objek Penelitian ini akan difokuskan pada kepuasan pelayanan terhadap nasabah LPD Tegal Darmasaba. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah LPD Tegal Darmasaba sepanjang tahun 2022, yaitu berjumlah 4.366 Nasabah. Bedasarkan hasil perhitungan tersebut, maka jumlah sampel yang aka digunakan dalam penelitian ini berjumlah 82 responden. Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode sampel purposive sampling. Data tersebut dikumpulkan dengan wawancara langung melalui kuesioner yang didesain untuk memperoleh data. Disamping itu, dipergunakan pula sejumlah data sekunder yang dikumpulkan melalui hasil observasi dan kepustakaan untuk mendukung ataupun memperkaya hasil analisis dalam penelitian ini. Data penelitian dikumpulkan dengan instrumen berupa kuesioner yang disebarkan secara langsung kepada responden. Instrumen

penelitian yang digunakan terlebih dahulu diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.239	.714		1.735	.087
	Kualitas Pelayanan	.094	.014	.534	6.744	.000
	Kepercayaan	.301	.062	.387	4.893	.000

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2024

Berdasarkan nilai-nilai pada Tabel 1 tersebut, dapat ditulis persamaan regresi linear berganda sebagai berikut.

$Y = 1{,}239 + 0{,}094X_1 + 0{,}301X_2$

Persamaan model analisis regresi linier berganda tersebut dapat dapat diinterpretasikan sebagai berikut.

α = Nilai konstanta sebesar 1,239, artinya apabila kualitas pelayanan (X_1) dan kepercayaan (X_2) sama dengan nol maka kepuasan nasabah sebesar 1,239.

X_1 = 0,094 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, apabila kualitas pelayanan baik atau meningkat maka kepuasan nasabah akan meningkat.

X_2 = 0,301 menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, apabila kepercayaan baik atau meningkat maka kepuasan nasabah akan meningkat.

Tabel 2. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.828[a]	.685	.677	1.59352

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2024

Tabel 2 Artinya sebesar 67,7% kepuasan nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa Tegal Darmasaba dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, dan kepercayaan. Sedangkan, sisanya sebesar 32,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 3. Hasil Uji-t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.239	.714		1.735	.087
	Kualitas Pelayanan	.094	.014	.534	6.744	.000
	Kepercayaan	.301	.062	.387	4.893	.000

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2024.

1. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah diperoleh t_{hitung} (6,744)>t_{tabel} (1,665) dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pada Lembaga Perkreditan Desa Tegal Darmasaba. Koefisien regresi β1 (variable kualitas pelayanan) sebesar 0,094, menunjukkan bahwa semakin baik atau meningkat kualitas pelayanan maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada Pada Lembaga Perkreditan Desa Tegal Darmasaba. Kualitas Pelayanan salah satu kunci yang hendak jadi keungulan energi saing di Perusahaan jasa dikala ini terdapatnya perbandingan kriteria pemilihan LPD oleh nasabah hingga hendak di tuntut agar senantiasa berusaha meningkatkan mutu dalam pelayanan serta melaksanakan inovasi secara terus menerus semangkin tinggi mutu dalam pelayanan terhadap LPD bisa dipersepsikan hingga meningkatnya kepuasaan konsumen terhadap tersebut. Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas Kualitas Pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan nasabah.Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwipayana (2023), Novita Mutiarawati (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan nasabah diperoleh t_{hitung} (4,893) > t_{tabel} (1,665) dengan tingkat signifikansi 0,000<0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pada Lembaga Perkreditan Desa Tegal Darmasaba. Koefisien regresi β3 (variabel kepercayaan) sebesar 0,301 menunjukkan bahwa semakin baik atau meningkat kepercayaan maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada Pada Lembaga Perkreditan Desa Tegal Darmasaba. Kepercayaan merupakan keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya. Selain pelayanan, kepercayaan juga dapat mempengaruhi nasabah untuk menggunakan jasa perusahaan. Kepercayaan merupakan

koordinasi penting yang mendukung kinerja suatu perusahaan dalam lingkungan pemasaran yang kompetitif dan dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan. Kepercayaan dapat meredakan perasaaan ketidakpastian dan risiko, jadi bertindak untuk menghasilkan peningkatan kerjasama antara anggota relationship dan kepercayaan mendorong anggota suatu hubungan untuk bekerja agar hubungan itu berhasil dan menolak godaan untuk mengabaikan hasil jangka pendek dan/atau bertindak secara oportunis. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwipayana (2023) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 4. Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	Regression	436.089	2	218.044	85.867
Residual	Residual	200.606	79	2.539	
Total	Total	636.695	81		

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4 Berdasarkan uji F (secara simultan) diperoleh F_{hitung} (85,867) > F_{tabel} (3,11) dengan nilai signifikansi F adalah 0,000<0,05, maka H_0 ditolak. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kepercayaan (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Pada Lembaga Perkreditan Desa Tegal Darmasaba, dengan nilai R^2= 67,7%, yang berarti bahwa sebesar 67,7% kepuasan nasabah pada Pada Lembaga Perkreditan Desa Tegal Darmasaba dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel kepercayaan (X_2) sedangkan sisanya sebesar 32,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewa (2021), Dwipayana (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Simpulan

1. Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pada Lembaga Perkreditan Desa Tegal Darmasaba.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pada Lembaga Perkreditan Desa Tegal Darmasaba. Hal ini berarti bahwa semakin baik atau meningkat kualitas pelayanan maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada Pada Lembaga Perkreditan Desa Tegal Darmasaba.

3. Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pada Lembaga Perkreditan Desa Tegal Darmasaba. Hal ini berarti bahwa semakin baik atau meningkat kepercayaan maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada Pada Lembaga Perkreditan Desa Tegal Darmasaba.

.

Daftar Pustaka

Aditia, A. R. R., Wadud, M., & DP, M. K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor NMAX pada PT Yamaha A. Rivai Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, *1*(1), 23-37.

Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).

Arianto, N., & Difa, S. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap minat beli konsumen pada PT Nirwana Gemilang Property. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, *3*(2).

Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.

Ayuningtyas, K. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang). *Jurnal Manajemen*, *11*(1), 63-76.

Destiana, H. A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Merchant Pada PT Bank Mandiri Persero Tbk Kantor Area Bekasi Jatiwaringin. *EPIGRAM (e-journal)*, *11*(1).

Dwiyanti, E. (2022). *Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Pendapatan Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Metode Pinjaman Online SPayLater (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus)* (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).

Fahmi, I. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan: Citra Merek, Lokasi Dan Kualitas Produk. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, *2*(5), 565-572.

Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat UNSIQ*, *1*(1), 40-54.

Guspul, Ahmad. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat UNSIQ* 1.1 (2014): 40-54.

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, *4*(1), 175-182

Ismanto, W., & Munzir, T. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen. *Jurnal Dimensi*, *9*(3), 536-548.

Istiatin, E. N. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dealer PT. ramayana motor sukoharjo. *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, *13*(01), 115736.

Kartini, L., & Tjahyadi, R. A. (2024). Peran Religiusitas terhadap Niat Beli pada Generasi Z: Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan*, *8*(1), 23-33.

Kartini, L., & Tjahyadi, R. A. (2024). Peran Religiusitas terhadap Niat Beli pada Generasi Z:

Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan*, *8*(1), 23-33.

Kasinem, K. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, *17*(4), 329-339.

Lestari, F. A. P. (2018). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio e-kons*, *10*(2), 179-187.

Lutfi, A. W. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA LEMBAGA PERKREDITAN DESA DI KALIBUKBUK SINGARAJA* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA).

Milawati, N., Widuri, T., & Mahyudi, B. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Mr. Bob Kampung Inggris Pare. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Bisnis*, *1*(3), 140-148.

Mira, M. (2018). *Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).

Muliaty, M. (2016). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, *6*(1), 97765.

Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, *3*(1), 26-38.

Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, *3*(1), 26-38.

Noeraini, I. A., & Sugiyono, S. (2016). Pengaruh tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan, dan hargaterhadap kepuasan pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, *5*(5).

Pertiwi, A. B., Ali, H., & Sumantyo, F. D. S. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan: Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, *3*(6), 582-591.

Saputri, E., & Julianti, E. (2019). Pengaruh Prinsip Bagi Hasil Dan Bunga, Dan Reputasi Bank Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan: Bank Syariah Dan Bank Konvensional Di Kota Jambi. *Jurnal Riset Akuntansi Jambi*, *2*(2), 38-46.

Siadari, C. (2013). Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli. *Kumpulanpengertian. com*.

Siadari, C. (2013). Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli. *Kumpulanpengertian. com*.

Simamora, B. A., Sinaga, D. Y., & Pane, E. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembelian Online Shoppe Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Kasus di Kelurahan Tong Marimbun Pematang Siantar). *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora*, *8*(1), 293-300.

SWANDINI, P. N. M. (2021). *PENGARUH TINGKAT SUKU BUNGA, NON PERFORMING LOAN (NPL), DAN UKURAN PERUSAHAAN TERHADAP PROFITABILITAS LEMBAGA PERKREDITAN DESA (LPD) DI KABUPATEN GIANYAR TAHUN 2018-2020* (Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).

Syofian, S. (2018). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PELINDO II CABANG BENGKULU. *Creative Research Management Journal*, *1*(1), 1-20.

Triandewo, M. A., & YUSTINE, Y. (2020). Pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan pada loyalitas konsumen. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, *22*(1), 13-24.

Ulya, L. H., Asiyah, S., & Slamet, A. R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan

Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank BPR UMKM JATIM Cabang Mojokerto). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, *11*(10).

Ulya, L. H., Asiyah, S., & Slamet, A. R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank BPR UMKM JATIM Cabang Mojokerto). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, *11*(10).

Ulya, L. H., Asiyah, S., & Slamet, A. R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank BPR UMKM JATIM Cabang Mojokerto). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, *11*(10).

Widarsini, N. K. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Lembaga Perkreditan Desa. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, *3*(11), 2100-2112.

Widarsini, N. K. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Lembaga Perkreditan Desa. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, *3*(11), 2100-2112.

Widnyana, I. W., & Suarmanayasa, I. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada LPD. *Bisma: Jurnal Manajemen*, *7*(2), 181-191.

Sugiono.2003. Metode Penelitian bisnis. Bandung : Alfabeta

Sugiano. 2008. *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dan R&D.Bandung alfabeta*