

Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

I Komang Winada ⁽¹⁾

Dewa Nyoman Benni Kusyana ⁽²⁾

⁽¹⁾⁽²⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia
e-mail : komangwinada024@gmail.com

ABSTRACT

The quality of public services reflects the performance of a government that is effective, accountable, and responsive to the needs of the community, including in healthcare services. One indicator of regional government success is the level of public satisfaction. This study aims to examine the influence of service quality and trust on public satisfaction at PSC KRIS Klungkung. A total of 104 respondents were selected using purposive sampling with the following criteria: having used PSC services within the past year, residing in Klungkung, and being at least 17 years old. Data were collected through interviews and questionnaires, with validity and reliability tests conducted on 30 respondents. Data analysis was carried out using multiple linear regression. The results showed that both service quality and trust have a positive and significant effect on public satisfaction. Recommendations include improving professionalism, enforcing standard operating procedures (SOP), implementing feedback systems, enhancing staff competence, improving communication, and ensuring transparency of information.

Keywords: Service Quality; Trust; Public Satisfaction

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik mencerminkan kinerja pemerintah yang efektif, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, termasuk dalam layanan kesehatan. Salah satu indikator keberhasilan pemerintah daerah adalah tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat di PSC KRIS Klungkung. Sebanyak 104 responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria: pernah menggunakan layanan PSC dalam satu tahun terakhir, berdomisili di Klungkung, dan berusia minimal 17 tahun. Data dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner, serta diuji validitas dan reliabilitasnya pada 30 responden. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Saran yang diberikan antara lain peningkatan profesionalisme, penerapan SOP, sistem umpan balik, peningkatan kompetensi petugas, komunikasi yang baik, dan transparansi informasi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepercayaan; Kepuasan Masyarakat

Pendahuluan

Salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara, termasuk dalam bidang kesehatan. Kualitas pelayanan publik yang baik mencerminkan kinerja pemerintah yang efektif, akuntabel, serta responsif terhadap tuntutan dan aspirasi masyarakat (Suyono *et al.*, 2020). Seiring meningkatnya ekspektasi publik

terhadap layanan yang cepat, mudah diakses, dan transparan, pemerintah mulai menerapkan berbagai inovasi, salah satunya melalui pembentukan pusat layanan terpadu seperti PSC KRIS Klungkung (Utami & Puja, 2021). Keberadaan layanan ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai jenis pelayanan dalam satu tempat yang terintegrasi. Namun, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas, melainkan juga oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan serta kualitas pelayanan yang diberikan secara langsung (Sudaryana, 2020).

Dalam konteks hukum, pelayanan kesehatan memiliki dasar yang kuat sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kedua regulasi tersebut menegaskan kewajiban pemerintah untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Kehadiran PSC KRIS Klungkung merupakan implementasi nyata dari amanat undang-undang tersebut, dengan pendekatan layanan yang bersifat terpusat dan lebih mudah diakses masyarakat. Dengan sistem layanan terpadu ini, pemerintah daerah berupaya meningkatkan pemerataan akses serta efisiensi dalam pemberian layanan dasar, khususnya di bidang kesehatan. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi penting karena dapat memberikan gambaran nyata tentang seberapa efektif dan responsif pelayanan yang diberikan.

Kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik dapat diartikan sebagai reaksi emosional positif yang muncul ketika harapan mereka terhadap layanan sesuai atau bahkan melampaui kenyataan yang mereka alami (Putri *et al.*, 2021). Kepuasan ini biasanya terbentuk setelah individu membandingkan ekspektasi awalnya dengan kualitas layanan yang benar-benar diterima (Fortuna *et al.*, 2020). Masyarakat yang menjadi pengguna layanan publik dapat dipandang sebagai pelanggan yang berhak mendapatkan perlakuan profesional dan ramah dari penyedia layanan (Santosa & Mashyuni, 2021). Beberapa indikator kepuasan pelanggan meliputi perasaan senang, terpenuhinya harapan, kesesuaian layanan dengan kebutuhan pribadi, serta penilaian positif secara keseluruhan terhadap proses pelayanan. Ketika masyarakat merasa puas, mereka cenderung menunjukkan partisipasi aktif seperti memberikan masukan, melaporkan kondisi darurat, atau menggunakan kembali layanan yang tersedia (Hendrison & Husda, 2020).

Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya di bidang kesehatan, adalah kualitas pelayanan itu sendiri. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, mulai dari sikap dan kompetensi petugas, kecepatan

dan ketepatan layanan, hingga kenyamanan proses yang dirasakan oleh pengguna (Diantari *et al.*, 2021). Pelayanan yang baik bukan hanya sekadar memenuhi standar prosedural, tetapi juga mampu menciptakan pengalaman yang positif bagi masyarakat (Baehaqi *et al.*, 2022) melalui kehandalah, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Kusyana & Pratiwi, 2019). Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara signifikan mampu meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, setiap instansi penyelenggara layanan publik perlu terus mengembangkan standar pelayanan, melatih petugas secara berkala, serta membuka ruang untuk evaluasi berkelanjutan demi meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan (Waluyo, 2020).

Selain kualitas, kepercayaan juga menjadi komponen penting yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Kepercayaan merupakan keyakinan masyarakat bahwa petugas atau penyedia layanan akan menjalankan tugasnya dengan tanggung jawab, kompetensi, dan integritas (Pujastutik, 2021). Ketika masyarakat memiliki rasa percaya yang tinggi terhadap layanan yang diberikan, mereka akan merasa lebih aman, dihargai, dan puas terhadap pelayanan yang diterima. PSC KRIS Klungkung (Partha, 2022), atau yang dikenal sebagai "Kring Sehat 118", merupakan contoh nyata inovasi pelayanan publik yang mengutamakan kecepatan, ketepatan, dan kepercayaan dalam merespons situasi darurat medis. Program ini menyediakan layanan Call Center 118/119, fitur panic button dalam aplikasi, serta kolaborasi dengan puskesmas dan rumah sakit untuk mendukung penanganan cepat dan efisien. Keberhasilan program ini sangat bergantung pada kemampuan membangun kepercayaan masyarakat dan menjaga kualitas pelayanan secara konsisten (Malian, 2021).

Berdasarkan data tahun 2024 dan hasil wawancara, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan PSC KRIS Klungkung masih tergolong rendah. Nilai rata-rata unsur pelayanan belum mencapai standar ideal, dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 2,65 yang masuk kategori "kurang baik." Kecepatan layanan mendapat nilai tertinggi (2,75), namun unsur lain seperti informasi, fasilitas, dan penanganan keluhan masih rendah. Warga mengeluhkan lambatnya respons ambulans, terutama malam hari, serta call center yang sulit dihubungi. Aplikasi panic button juga dinilai kurang responsif dan GPS tidak akurat. Banyak masyarakat merasa pelayanan belum sesuai harapan, baik dari segi kecepatan, kejelasan, maupun kenyamanan. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan menyeluruh dalam sistem pelayanan PSC KRIS Klungkung.

Selain itu, kepercayaan masyarakat terhadap PSC KRIS juga masih kurang. Beberapa warga meragukan kemampuan dan kesiapan petugas, terutama saat menangani situasi

darurat. Kurangnya penjelasan medis dan sikap petugas yang terburu-buru membuat masyarakat merasa tidak nyaman dan tidak aman. Fasilitas seperti ambulans, alat komunikasi, dan penampilan petugas juga dinilai kurang mendukung profesionalisme layanan. Sosialisasi layanan masih minim, sehingga banyak warga tidak tahu cara mengakses PSC KRIS dengan benar. Keterbatasan layanan, terutama untuk kelompok rentan seperti lansia dan difabel, menambah keraguan masyarakat terhadap keandalan PSC KRIS. Keadaan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas dan kepercayaan sangat penting untuk perbaikan layanan ke depan.

Dari uraian tersebut, terlihat bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap penyedia layanan. Berbagai hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kedua faktor ini berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Namun, hasil pra survei di Klungkung menunjukkan bahwa masyarakat masih belum puas terhadap layanan PSC KRIS Klungkung karena kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan yang belum optimal. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan antara harapan masyarakat dan kenyataan yang diterima. Oleh karena itu, penting bagi pihak terkait untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dan kepercayaan dapat berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap layanan PSC KRIS Klungkung.

Kualitas pelayanan pada sektor publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Pelayanan publik dapat terjadi pada tingkat high contact maupun low contact yang merupakan totalitas dari bentuk karakteristik layanan yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan seseorang. Peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat secara positif dan signifikan telah dibuktikan oleh Wemben *et al.*, (2020), Utami & Puja (2021), Pratiwi *et al.*, (2020), Dewi & Kusyana (2023), serta Sudaryana (2020). dari hasil tersebut diajukan hipotesis yaitu:

H₁ : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

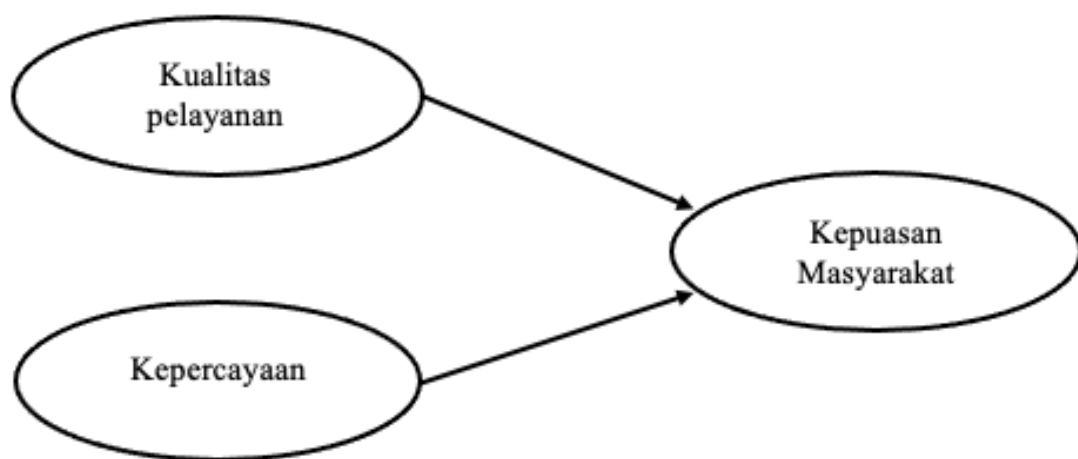
Kepercayaan adalah persepsi kehandalan dari sudut pandang pengguna jasa berdasarkan pengalaman atas pemenuhan harapan. Kepercayaan adalah keinginan suatu pihak untuk secara sukarela menerima tindakan dari pihak lain dengan keyakinan pihak tersebut melakukan tindakan sesuai yang dijanjikan. Kepercayaan merupakan penilaian hubungan seseorang atau satu pihak dengan orang atau pihak lain yang melakukan

pertukaran dengan adanya harapan tertentu. Penelitian yang dilakukan oleh Utami & Puja (2021), Sudaryana (2020), serta Wati *et al.*, (2023) membuktikan kepercayaan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa kesehatan. Dari hasil tersebut diajukan hipotesis berikut:

H2 : Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan PSC KRIS Klungkung. Lokasi ini dipilih karena meskipun PSC KRIS merupakan inovasi layanan kesehatan darurat, masih ada keluhan dari masyarakat terkait kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap petugas. Sebanyak 104 responden dipilih dengan teknik purposive sampling, dengan kriteria: pernah menggunakan layanan PSC dalam satu tahun terakhir, berdomisili di Klungkung, dan berusia minimal 17 tahun. Data dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner, lalu diuji validitas dan reliabilitasnya pada 30 responden. Instrumen yang digunakan mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan. Analisis data dilakukan dengan regresi linear berganda untuk melihat pengaruh antar variabel. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi peningkatan layanan PSC KRIS Klungkung.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Sumber : (Mahira *et al.*, 2021)

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berdasarkan data pada hasil pengisian kuesioner, karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki dan perempuan seimbang, masing-masing sebanyak 52 orang atau 50 persen, yang mengindikasikan bahwa layanan

PSC KRIS Klungkung digunakan secara merata oleh kedua jenis kelamin. Berdasarkan usia, responden paling banyak berada pada rentang usia 34–41 tahun sebanyak 35 orang (33,65%), kemungkinan karena kelompok usia ini memiliki mobilitas dan akses informasi yang lebih baik. Sebaliknya, kelompok usia 18–25 tahun hanya berjumlah 10 orang (9,62%), yang mungkin belum terlalu membutuhkan layanan publik seperti PSC. Dari sisi pendidikan, mayoritas responden berpendidikan sarjana (S1) sebanyak 36 orang (34,62%), disusul oleh lulusan SMA/ sederajat sebanyak 35 orang (33,65%), yang menunjukkan bahwa layanan ini digunakan oleh masyarakat dengan latar belakang pendidikan yang beragam.

Responden dengan pendidikan pascasarjana paling sedikit, yaitu 13 orang (12,5%), kemungkinan karena mereka lebih familiar dengan layanan digital atau jalur layanan lainnya. Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden adalah wiraswasta (26,92%), diikuti karyawan swasta (25,96%) dan ASN (25%), yang menunjukkan layanan PSC KRIS menjangkau berbagai profesi. Sementara itu, pelajar tercatat paling sedikit (9,62%), kemungkinan karena kurangnya informasi atau belum merasa perlu menggunakan layanan ini. Dari sisi pendapatan, responden terbanyak memiliki penghasilan hingga Rp3.500.000,00 sebanyak 42 orang (40,38%), disusul kelompok penghasilan Rp3.500.001–Rp7.000.000 sebanyak 41 orang (39,42%), yang menunjukkan bahwa layanan ini banyak diakses oleh masyarakat kelas menengah.

Hasil pada Tabel 1 menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini telah terbukti valid, ditandai dengan nilai koefisien korelasi yang melebihi 0,30. Selain itu, instrumen juga reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* berada di atas 0,60, sehingga instrumen ini layak digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

Tabel 1 Hasil Uji Instrumen Penelitian

No.	Variabel Penelitian	Item Pernyataan	Validitas		Reliabilitas	
			Koefisien Korelasi	Keterangan	<i>Chronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kepuasan Masyarakat (Y)	4 Item	0,30	Valid	0,60	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan (X ₁)	15 Item				
3	Kepercayaan (X ₂)	12 Item				

Sumber : data diolah (2025)

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada Tabel 2, setelah dilakukan uji asumsi klasik, data penelitian terbukti terdistribusi secara normal dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yang melebihi 0,05. Selain itu, tidak ditemukan gejala multikolinieritas, yang dibuktikan dengan nilai tolerance yang lebih dari 0,10 dan nilai VIF yang kurang dari 10. Uji heteroskedastisitas juga menunjukkan tidak adanya masalah, karena nilai signifikansi

yang diperoleh melebihi 0,05. Dengan demikian, data penelitian memenuhi asumsi klasik yang diperlukan untuk analisis regresi linier berganda.

Tabel 2 Hasil Uji Asumsi Klasik

No.	Variabel	Normalitas	Multikolinieritas		Heteroskedastisitas
		<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Tolerance	VIF	Sig.
1	Kualitas Pelayanan (X_1)	0,232	0,164	6,113	0,510
2	Kepercayaan (X_2)				0,801

Sumber : data diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh persamaan regresi: $Y = 0,143 + 0,127X_1 + 0,178X_2$. Artinya, kualitas pelayanan dan kepercayaan sama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Kepercayaan memiliki pengaruh lebih besar (0,178) dibandingkan kualitas pelayanan (0,127). Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan, yang bersifat emosional dan membangun hubungan jangka panjang, lebih menentukan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, membangun kepercayaan menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepuasan terhadap layanan publik.

Berdasarkan pengujian maka diketahui koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,127 nilai Sig. (0,000) < α (0,05) sehingga H_1 diterima yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini berarti semakin baik kualitas pelayanan (X_1) maka semakin baik kepuasan masyarakat (Y). Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan indikator kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik secara keseluruhan dipersepsikan baik oleh responden. Indikator empati mendapat nilai tertinggi, menunjukkan bahwa masyarakat merasa petugas cukup peduli dan ramah dalam memberikan layanan. Namun, kehandalan mendapat nilai terendah karena masyarakat belum sepenuhnya merasakan ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan. Sementara itu, aspek lain seperti daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik dinilai cukup baik, meski masih perlu ditingkatkan agar layanan lebih optimal. Peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat secara positif dan signifikan telah dibuktikan oleh Wemben *et al.*, (2020), Utami & Puja (2021), serta Sudaryana (2020).

Berdasarkan pengujian maka diketahui koefisien regresi kewajaran harga sebesar 0,178 dan nilai Sig. (0,000) < α (0,05) sehingga H_2 diterima yang berarti kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini berarti semakin baik kepercayaan (X_2) maka semakin baik kepuasan masyarakat. Kepercayaan diukur dengan indikator kredibilitas, kedekatan, reliabilitas, dan atrusi niat baik secara keseluruhan dipersepsikan baik oleh responden. Masyarakat menilai petugas PSC KRIS menunjukkan kepedulian yang tulus terhadap pasien, sehingga membangun rasa percaya dan loyalitas. Namun, masih ada keraguan terhadap kemampuan dan informasi dari

petugas, yang menunjukkan perlunya peningkatan komunikasi dan keterampilan. Hubungan yang baik dan layanan yang konsisten juga penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Utami & Puja (2021), Sudaryana (2020), serta Wati *et al.*, (2023) membuktikan kepercayaan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa kesehatan.

Tabel 3 Hasil Uji-T

Coefficients ^a		
Model	Unstandardized Coefficients	
	B	
	(Constant)	0,143
1	Kualitas Pelayanan	0,127
	Kepercayaan	0,178

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : data diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 4 maka dapat diketahui bahwa nilai Sig. (0,000) < α (0,05). Dengan demikian maka dapat dikemukakan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti model regresi yang diajukan dalam penelitian ini adalah layak, atau dengan kata lain variabel bebas (kualitas pelayanan dan kepercayaan) dapat diandalkan untuk memprediksi nilai atau kinerja variabel terikat kepuasan masyarakat.

Tabel 4 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	653,279	2	326,640	246,872	.000 ^b
	Residual	133,634	101	1,323		
	Total	786.913	103			

Sumber : data diolah (2025)

Berdasarkan hasil analisis determinasi pada Tabel 3 diperoleh informasi tentang nilai koefisien determinasi (D) yang dapat dilihat pada kolom *R square* sebesar $0,830 \times 100\% = 83,0\%$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh sebesar 83% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 17% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas pada analisis ini.

Tabel 5 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.911 ^a	0,830	0,827	1,15027

Sumber : data diolah (2025)

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya,

semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PSC KRIS Klungkung, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, kepercayaan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap layanan dan petugas, maka semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

Berikut saran yang dapat diberikan kepada PSC KRIS Klungkung dan Pemerintah Kabupaten Klungkung. Pertama, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu dilakukan pelatihan rutin bagi petugas, penerapan SOP yang jelas, dan adanya sistem umpan balik dari masyarakat. Kedua, untuk meningkatkan kepercayaan, petugas disarankan mengikuti pelatihan bersertifikat dan diberi panduan komunikasi agar masyarakat merasa lebih yakin. Informasi tentang pengalaman dan keahlian petugas juga bisa disebarkan agar lebih transparan. Ketiga, untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambah variabel lain seperti persepsi nilai dan pengalaman masyarakat, serta mencoba model ini pada lembaga layanan darurat lain seperti BPBD.

Daftar Pustaka

- Baehaqi, M. A., Udayana, I. B. N., & Welsa, H. (2022). "Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk terhadap Customer Satisfaction dan Keputusan Pembelian Konsumen." *Widya Manajemen*, 4(1), 21–33. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v4i1.1878>
- Dewi, G. A. C., & Kusyana, D. N. B. (2023). "Peningkatan Kepuasan Pasien Melalui Kepercayaan, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan." *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 3(4), 643–653.
- Diantari, S., Suartina, I. W., & Oktarini, L. N. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Denpasar Barat)." *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(4), 1321–1329.
- Fortuna, I., Widodo, J., & Wahyuni, S. (2020). "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS CABANG LUMAJANG (Studi Kasus pada J&T Express Jalan Veteran Ruko Royal Regency No. R-7 Lumajang)." *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 14(2), 290–293. <https://doi.org/10.19184/jpe.v14i2.15791>
- Hendrison, & Husda, N. E. (2020). "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT ASURANSI RELIANCE INDONESIA." *Jurnal Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 34–42. <https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.67>
- Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, K. A. (2019). "Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur." *Widya Manajemen*, 1(2), 21–39.
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Prosiding Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(1), 1267–1283.

-
- Malian, M. (2021). "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Online." *POINT: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(2), 1–15. <https://doi.org/10.46918/point.v3i2.1145>
- Partha, I. P. A. S. T. (2022). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Perkreditan Desa." *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 2(4), 1151–1158.
- Pratiwi, K. A., Suartina, I. W., Kusyana, D. N. B., & Dewi, I. A. M. S. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada Ratu Hotel (Ex. Queen Hotel) Denpasar Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening." *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(1), 17–30.
- Pujiastutik, A. (2021). "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KELUARGA PASIEN PADA RS. DHARMAHUSADA PROBOLINGGO." *Yudishtira Journal : Indonesian Journal of Finance and Strategy Inside*, 1(3), 238–245.
- Putri, S. Z. E., Widarko, A., & Asiyah, S. (2021). "Pengaruh Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Shavira Catering & Service)." *E –Jurnal Riset Manajemen*, 10(9), 24–45.
- Santosa, D. G. W., & Mashyuni, I. A. (2021). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Denpasar. *Widya Amrita*, 1(1), 290–302. <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i1.1176>
- Sudaryana, Y. (2020). "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KANTOR POS INDONESIA (PERSERO) KOTA TANGERANG." *Journal of Management Review*, 4(1), 447–455.
- Suyono, Purwati, A. A., & Cutan, M. (2020). "Peran Kualitas Pelayanan, Total Quality Management dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan." *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Akuntansi*, 1(1), 45–56. <https://doi.org/10.55583/invest.v1i1.36>
- Utami, N. P. E. W., & Puja, I. M. S. (2021). Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar. *Widya Amrita*, 1(1), 126–143. <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i1.1161>
- Waluyo, T. (2020). "Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Membangun Minat Berkunjung Kembali : Studi Pada Hotel X Kota Pekalongan." *Ilmu Dan Budaya*, 41(71), 8463–8494.
- Wati, N. N., Tratintya, M. A. P., & Astawa, I. P. P. (2023). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 3(5), 1021–1032. <https://doi.org/10.55208/aj.v2i1.26>
- Wemben, F. V, Mananeke, L., & Roring, F. (2020). "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PEGADAIAN UPC TANJUNG BATU." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(4), 1119–1128.
-