
Pengaruh Kepercayaan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati

I Kadek Adi Satya Sasmita¹

I Gede Putu Kawiana²

I Made Suasti Puja³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia
email: kadukbali88@gmail.com

ABSTRACT

The research aims to determine the influence of trust and service quality on customer satisfaction at KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati. The populations in this study were all customers of KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati recorded until 2025, totaling 2,233 people. The sampling technique used the Slovin formula so that the number of samples was 96 people. Data collection techniques used observation, interviews, and questionnaires. Data were analyzed using multiple linear regression analysis. The results of the analysis showed that trust had a positive and significant effect on customer satisfaction at KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati. Service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction at KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati. Trust and service quality simultaneously had a positive and significant effect on customer satisfaction at KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati. It is recommended to KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati to provide more training to each employee so that they can provide solutions to every complaint and problem experienced by customers, as well as provide more adequate facilities such as benches and waiting rooms, as well as other supporting facilities to realize satisfactory service for customers in conducting financial transactions.

Keywords: *Trust; Service Quality; Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian bertujuan mengetahui pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati yang tercatat sampai tahun 2025 sebanyak 2.233 orang. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga jumlah sampel sebanyak 96 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan kuesioner. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati. Kepercayaan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati. Disarankan kepada KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati untuk lebih memberikan pelatihan kepada setiap karyawannya agar dapat memberikan solusi pada setiap keluhan dan permasalahan yang dialami nasabah, serta menyediakan fasilitas yang lebih memadai seperti bangku dan ruang tunggu, serta fasilitas lain yang menunjang

untuk mewujudkan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan.

Kata Kunci : Kepercayaan; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Nasabah

Pendahuluan

Setiap perusahaan perlu terus-menerus melakukan inovasi dan fokus pada kebutuhan pelanggan dengan cara menawarkan produk atau layanan yang diinginkan, sehingga bisa memberikan kepuasan kepada konsumen. Perusahaan perlu menerapkan strategi pemasaran yang efektif untuk dapat bersaing di dunia bisnis (Achmad et al., 2021). Instansi keuangan adalah organisasi yang menawarkan layanan keuangan untuk kliennya, yang biasanya berada di bawah pengawasan peraturan keuangan dari pemerintah (Damayanti & Pratiwi, 2022). Koperasi adalah tipe perusahaan yang bisa diartikan sebagai lembaga yang terdiri dari individu atau entitas hukum, yang menjalankan kegiatan sesuai dengan karakter masing-masing koperasi. Koperasi juga berfungsi sebagai gerakan ekonomi untuk masyarakat, yang dijalankan dengan prinsip kekeluargaan (Siswanto et al., 2024).

Koperasi adalah sebuah bentuk usaha yang melakukan kegiatan terbatas dengan transaksi yang mudah, termasuk mengumpulkan dana dan memberikan pinjaman kepada anggota dan masyarakat luas. Oleh karena itu, koperasi harus dikelola dengan benar dan profesional. Keberlanjutan sebuah koperasi tergantung pada kesetiaan nasabah terhadap kualitas, keamanan, dan pelayanan yang disediakan oleh manajemen koperasi, serta menciptakan kepuasan bagi nasabah terhadap perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dirasakan oleh pelanggan sebagai reaksi terhadap barang atau layanan yang sudah mereka gunakan (Lupiyoadi, 2022). Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor yang membuat pelanggan memilih untuk berbelanja di suatu lokasi (Sunyoto, 2021).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen atau nasabah pada perusahaan jasa keuangan, salah satunya adalah kepercayaan nasabah kepada perusahaan (Lupiyoadi, 2022). Kepercayaan adalah kesediaan pelanggan untuk bergantung pada suatu perusahaan berdasarkan persepsi terhadap integritas, kompetensi, dan niat baik perusahaan (Kotler & Keller, 2022). Kepercayaan merupakan hubungan timbal balik antara pemberi kepercayaan dan penerima kepercayaan yang dibentuk melalui interaksi satu sama lain (Herliana et al., 2021)

Hasil penelitian terdahulu oleh (Putri et al., 2024), (Syafi'i & Cempena, 2024), (Utomo et al., 2024), (Sartika & Murniyati, 2025), (Putra & Latifah, 2025) yang juga menyatakan bahwa yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

konsumen. Artinya, semakin tinggi kepercayaan konsumen terhadap produk dan jasa yang dipasarkan perusahaan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan konsumen tersebut.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan melalui karyawan yang berhadapan langsung dengan konsumen (Mabel & Yosi, 2024). Kualitas layanan adalah metode yang diterapkan oleh perusahaan untuk terus memperbaiki kualitas mulai dari cara kerja, barang, dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (Berliana, 2020). Dalam dunia lembaga keuangan, sulit untuk menjelaskan, mendeskripsikan, dan menilai kualitas produk jasa dibandingkan dengan kualitas barang. Oleh karena itu, layanan yang berkualitas baik disiapkan agar pelanggan merasa puas dan terus setia kepada lembaga keuangan tertentu.

Hasil penelitian terdahulu oleh (Mabel & Yosi, 2024), (Sapitri et al., 2024), (Dewi et al., 2025), (Setiawan et al., 2025), (Hidayah & Sunanto, 2026) yang juga menyatakan bahwa yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diterima konsumen, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan konsumen tersebut.

KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati walaupun tergolong baru 5 tahun berdiri, tetapi sudah melayani 2.233 nasabah yang terdiri dari nasabah tabungan, nasabah deposito, dan nasabah kredit yang tidak hanya berasal dari lingkungan Desa Sukawati, tetapi juga nasabah dari desa lain di sekitaran Kecamatan Sukawati. Namun, saat ini jumlah nasabah KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati yang semakin menurun, baik dari nasabah tabungan, kredit maupun deposito jumlah nasabah di awal tahun atau bulan Januari sebanyak 2.340 orang nasabah, kemudian menjadi sebanyak 2.233 orang nasabah di bulan Desember 2025. Penurunan jumlah nasabah tersebut tidak terlepas dari permasalahan yang masih dihadapi KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati saat ini salah satunya masih adanya ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan kepada nasabah.

Berdasarkan observasi pada KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati terdapat beberapa keluhan dari nasabah yang tercatat, berupa keluhan yang bersifat lisan maupun tertulis. Berdasarkan data beberapa keluhan yang diterima KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati dari nasabah. Keluhan yang paling sering muncul adalah mengenai fasilitas seperti ruang tunggu dan area parkir yang sempit, dengan total 21 keluhan. Kemudian, ada 18 keluhan terkait dengan kecepatan pelayanan, di mana nasabah merasa terlalu lama menunggu untuk menerima layanan. Selain itu, ada keluhan lain mengenai sikap ramah karyawan dalam menyapa nasabah yang datang, serta keluhan terhadap produk dan jasa yang ditawarkan, seperti bunga kredit, tabungan, dan deposito yang juga masih dikeluhkan oleh nasabah. Sehingga total keluhan nasabah pada

tahun 2025 sebanyak 94 keluhan. Adanya keluhan-keluhan tersebut menunjukkan masih adanya ketidakpuasan nasabah terhadap apa yang diberikan KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati.

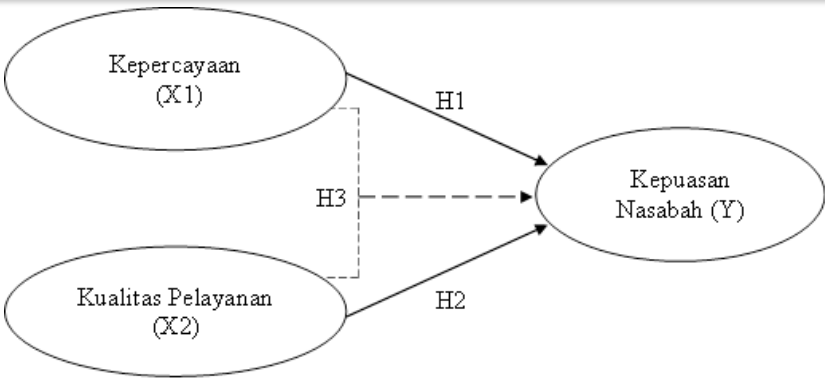
Keluhan-keluhan dari nasabah jika tidak segera ditangani dengan baik dikhawatirkan akan menurunkan kepercayaan nasabah terhadap KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati. Dimana terdapat keluhan mengenai kompetensi dan integritas karyawan yang merupakan indikator penting untuk menjaga kepercayaan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 orang nasabah KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati, menyatakan bahwa kurangnya kompetensi karyawan dalam memberikan penjelasan mengenai produk tabungan, deposito, dan kredit baik dari segi bunga, denda, dan jangka waktu membuat nasabah masih kurang mengerti tentang produk yang dibeli. Selain itu, kurangnya kolektor tabungan membuat banyak nasabah tidak bisa menabung dalam jangka waktu lama, dan harus datang langsung ke kantor KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati. Hal-hal tersebut membuat kepercayaan nasabah terhadap KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati menjadi semakin menurun.

Uraian latar belakang serta hasil penelitian sebelumnya, menjadi landasan untuk menyusun hipotesis sebagai berikut:

- H₁: Kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- H₂: Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- H₃: Kepercayaan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Metode Penelitian

Pendekatan kuantitatif dengan teknik deskriptif digunakan dalam menjelaskan hasil penelitian yang dilakukan pada KSP Putra Purnama Erjeruk yang berlokasi di Banjar Gelumpang, Desa Sukawati, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar, Bali. Penelitian ini menguji variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Data yang digunakan dalam pengujian diperoleh dengan menyebarkan kuesioner berisi pernyataan yang disusun peneliti mengenai variabel yang diteliti. Populasi penelitian ini ialah seluruh nasabah KSP Putra Purnama Erjeruk yang tercatat sampai tahun 2025 sebanyak 2.233 orang. Penentuan sampel menggunakan rumus slovin sehingga didapatkan 96 orang nasabah KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati sebagai sampel penelitian ini. Pengujian data memakai regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS untuk dapat memberikan hasil yang dapat menjawab menjawab hipotesis yang telah diajukan.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Instrumen

Uji instrumen memberikan bukti bahwa data yang didapatkan telah valid dan reliabel maka dapat dijadikan data studi yang akan menghasilkan jawaban atas rumusan masalah dengan tepat (Sugiyono, 2022). Hasil uji instrumen terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Instrumen Penelitian

No	Variabel	Item Pernyataan	Validitas		Reliabilitas	
			Pearson Correlation	Ket.	Alpha Cronbach	Ket.
1	Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,899	Valid	0,818	Reliabel
		Y2	0,893	Valid		
		Y3	0,797	Valid		
2	Kepercayaan (X ₁)	X1.1	0,720	Valid	0,713	Reliabel
		X1.2	0,759	Valid		
		X1.3	0,673	Valid		
		X1.4	0,791	Valid		
		X2.1	0,845	Valid		
3	Kualitas Pelayanan (X ₂)	X2.2	0,874	Valid	0,878	Reliabel
		X2.3	0,671	Valid		
		X2.4	0,885	Valid		
		X3.5	0,868	Valid		

Sumber: Data diolah, 2026

Ketentuan instrumen valid dengan nilai $r > 0,30$ dan reliabel dengan $\alpha > 0,60$ (Ghozali, 2022), yang berarti hasil Tabel 1, dinyatakan lolos uji instrumen.

Uji Asumsi Klasik**Tabel 2. Hasil Uji Normalitas**

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		96
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1,33396099
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,118
	<i>Positive</i>	0,111
	<i>Negative</i>	-0,118
<i>Test Statistic</i>		0,118
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0,002 ^c
<i>Monte Carlo Sig. (2-tailed)</i>	<i>Sig.</i>	0,124
	<i>99% Confidence Interval</i>	0,116
	<i>Lower Bound</i>	0,132
	<i>Upper Bound</i>	

Sumber: Data diolah, 2026

Hasil uji dari metode Monte Calro didapat signifikansi $0,124 > 0,05$ maka sudah memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

<i>Variabel</i>	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
X1	0,777	1,288
X2	0,777	1,288

Sumber: Data diolah, 2026

Pengujian multikolinearitas memberikan hasil *tolerance* $> 0,1$ dan *VIF* < 10 yang menandakan data bebas multikolonearitas.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

<i>Variabel</i>	<i>Coefficients Signifikansi</i>
<i>(Constant)</i>	0,346
X1	0,493
X2	0,495

Sumber: Data diolah, 2026

Pengujian heteroskedastisitas memberikan hasil *signifikansi* $> 0,05$ yang menandakan data bebas heteroskesastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian ini dilakukan terkait pengaruh antara kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada KSP Putra Purnama Erjeruk, dengan hasil pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,880	0,877		1,003	0,318
X1	0,198	0,053	0,261	3,762	0,000
X2	0,411	0,044	0,651	9,377	0,000

Sumber: Data diolah, 2026

Tabel 5 menunjukkan nilai pengujian yang dapat dibuat persamaan sebagai berikut.

$$Y = 0,880 + 0,198X_1 + 0,411X_2$$

Tabel 6. Hasil Analisis Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,808 ^a	0,652	0,645	1,34823

Sumber: Data diolah, 2026

Kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati adalah sebesar 65,2% sedang sisanya 34,8% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti misalnya kualitas produk, citra merek, promosi, dan lainnya. Maka, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati.

Hasil Uji t

1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kepercayaan merupakan kesediaan nasabah KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati untuk bergantung pada KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati berdasarkan persepsi terhadap integritas, kompetensi, dan niat baik koperasi. Keyakinan adalah karakter atau pandangan yang menerima suatu hal atau menganggap sesuatu sebagai fakta yang diyakini, yang kemudian diterapkan melalui tindakan, pengalaman yang memengaruhi sifat pikiran yang mempercayainya. KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati dalam memberikan pelayanan kepada nasabah akan selalu mengutamakan mutu pelayanan dengan standar yang baik. Kepercayaan nasabah satu dengan yang lain tentunya berbeda-beda, dengan meningkatnya kepercayaan nasabah terhadap KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati, maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat. Sejalan dengan hasil penelitian (Putri et al., 2024), (Syafi'i & Cempena, 2024), (Utomo et al., 2024), (Sartika & Murniyati, 2025), (Putra & Latifah, 2025) yang juga menyatakan bahwa yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan merupakan suatu cara kerja yang dilakukan KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati untuk mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus mulai dari proses, produk, dan layanan yang dihasilkan oleh KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan nasabah. Kualitas pelayanan yang baik membuat terpenuhinya harapan nasabah KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati terhadap ekspektasi yang diharapkan nasabah, dengan terpenuhinya harapan tersebut akan tercipta kepuasan dalam diri nasabah terhadap produk atau jasa yang ditawarkan KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati. Sehingga, semakin baik kualitas pelayanan yang diterima nasabah KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan nasabah tersebut. Sejalan dengan hasil penelitian (Mabel & Yosi, 2024), (Sapitri et al., 2024), (Dewi et al., 2025), (Setiawan et al., 2025), (Hidayah & Sunanto, 2026) yang juga menyatakan bahwa yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

3. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kepercayaan merupakan kesediaan nasabah KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati untuk bergantung pada KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati berdasarkan persepsi terhadap integritas, kompetensi, dan niat baik koperasi. Kualitas pelayanan merupakan suatu cara kerja yang dilakukan KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati untuk mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus mulai dari proses, produk, dan layanan yang dihasilkan oleh KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati. Sehingga ketika nasabah memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati dan koperasi mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik secara bersamaan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan nasabah KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati. Sejalan dengan hasil penelitian (Sartika & Murniyati, 2025), (Putra & Latifah, 2025), (Hidayah & Sunanto, 2026) yang menyatakan bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja.

Simpulan

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa: Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati. Artinya, semakin tinggi kepercayaan nasabah, maka kepuasan nasabah juga semakin meningkat. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan

nasabah juga semakin meningkat. Kepercayaan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati. Artinya, semakin tinggi kepercayaan dan semakin baik kualitas pelayanan secara bersama-sama maka kepuasan nasabah juga semakin meningkat.

Saran

Terkait kepercayaan, jawaban responden terendah pada pernyataan tentang KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati mampu memberikan solusi terhadap masalah nasabah. Hal ini mengindikasikan masih ada nasabah yang merasa karyawan KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati belum mampu memberikan solusi terhadap setiap permasalahan yang dihadapi nasabah. Maka disarankan kepada KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati untuk lebih memberikan pelatihan kepada setiap karyawannya agar dapat memberikan solusi pada setiap keluhan dan permasalahan yang dialami nasabah, sehingga kepercayaan nasabah dapat lebih meningkat terhadap KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati. Terkait kualitas pelayanan, jawaban responden terendah pada pernyataan tentang KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati memiliki gedung, ruangan, dan peralatan yang memadai. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah merasa KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati belum memiliki fasilitas yang memadai yang dapat digunakan nasabah ketika melakukan transaksi di KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati. Maka disarankan kepada pimpinan KSP Putra Purnama Erjeruk Sukawati untuk menyediakan fasilitas yang lebih memadai seperti bangku dan ruang tunggu, serta fasilitas lain yang menunjang untuk mewujudkan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan.

Daftar Pustaka

- Achmad, G. N., Nisha, A. N., & Ridwan, M. (2021). Service Quality, Brand image And Price fairness Impact On The Customer Satisfaction And Loyalty Towards Grab Bike. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAAR)*, 5(3), 1067–1077.
- Berliana, M. (2020). Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia. *REMIK (Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer)*, 4(2), 11–23.
- Damayanti, A. A. S., & Pratiwi, N. P. T. W. (2022). Pengaruh Locus Of Control, Pengendalian Internal dan Pengalaman Terhadap Kualitas Laporan Keuangan. *Hita Akuntansi Dan Keuangan*, 3(2), 1–11. <https://doi.org/10.32795/hak.v3i2.2564>
- Dewi, N. P. N. R., Kawiana, I. G. P., & Puja, I. M. S. (2025). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Kue Galies Cake. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 5(4), 607–619. <https://doi.org/doi.org/10.32795/vol4wamrtno1th24>
- Ghozali, I. (2022). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. BP-UNDIP.
- Herliana, Hairina, Y., & Imadduddin, I. (2021). Self Disclosure dan Trust Pada Suami dan Istri Dalam Hubungan Pernikahan. *Jurnal Al-Husna*, 2(2), 14–27.

-
- Hidayah, A., & Sunanto. (2026). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Paxel Algoritma Unggul Cabang Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 4(1), 205–215.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Keem). Salemba Empat.
- Mabel, Y., & Yosi, A. (2024). Pengaruh Citra Perusahaan, Promosi Online Berbasis Media Sosial Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Studi Kasus Pada Nasabah Pt. Bank Papua Yang Di Kota Malang. *Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 196–206.
- Putra, A. Y., & Latifah, F. N. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ahmad Yani. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 8(1), 193–205.
- Putri, N. I., Ghafur., A., & Arifin, M. S. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Fintech Adiraku Pt. Adira Finance Syariah Satellite Balung. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 7(1), 91–99.
- Sapitri, Y. E., Syabus., H., Fidriadi., R., Salsabila., S., Zafira., S., Yanti., F. R., & Lestiawati. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Mie Gacoan Pekanbaru. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 8204–8209.
- Sartika, A. D., & Murniyati. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express. *JMAEKA: Jurnal Manajemen Ekonomi Akuntansi*, 2(1), 104–111.
- Setiawan, I. P. A., Sadiartha, A. A. N. G., & Purwaningrat, P. A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Pemediasi. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 5(2), 230–239. <https://doi.org/doi.org/10.32795/vol4wamrtno1th24>
- Siswanto, E., Munifah, M., & Syauqi, A. (2024). Sistem Digital Pengajuan Pinjaman Di Koperasi Al Hikmah Semesta Cabang Pegandon. *Jurnal Riset Teknik Komputer (JURTIKOM)*, 1(2), 12–20. <https://doi.org/10.69714/6k4gcf02>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2021). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)* (Edisi Ket). CAPS.
- Syafi'i, M. A., & Cempena, I. B. (2024). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Persepsi Keamanan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Fitur Gopay Pada Aplikasi Gojek Di Kecamatan Rungkut Surabaya. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 4(1), 108–132.
- Utomo, S. B., Arif Marjuki, A. H., Pratama., I. W. A., & Mas'ud, M. I. (2024). Pengaruh Word of Mouth, Social Media Marketing dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna iPhone. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(2), 1387–1393.