

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin

Volume 2, Nomor 7, 2024, Halaman 466-472

Licensed by CC BY-SA 4.0

E-ISSN: 2986-6340

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.12697839>

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kejaksaan Negeri Karawang

Tiara Alvina Juliyanti¹, Sungkono²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang

Email: Mn21.tiarajuliyanti@mhs.ubpkarawang.ac.id, sungkono@ubpkarawang.ac.id

Abstrak

Dalam era dinamika sosial, tuntutan akan pelayanan yang berkualitas dan transparan semakin menjadi fokus utama. Pelayanan publik yang prima dan dapat diandalkan tidak hanya meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga menciptakan iklim kepercayaan yang positif antara instansi pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen di Kejaksaan Negeri Karawang. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan data yang dikumpulkan melalui instrumen penelitian dan dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai probabilitas $0,005 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Kejaksaan Negeri Karawang. Selain itu, kepercayaan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, baik kualitas pelayanan maupun kepercayaan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menyoroti pentingnya perbaikan kualitas pelayanan dan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap Kejaksaan Negeri dalam menciptakan kepuasan konsumen yang tinggi. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi pelayanan publik yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Kepercayaan.

Abstract

In an era of social dynamics, the demand for quality and transparent services is increasingly becoming the main focus. Excellent and reliable public services not only increase bureaucratic efficiency, but also create a positive climate of trust between government agencies and the public. This research aims to evaluate the influence of service quality and trust on consumer satisfaction at the Karawang District Prosecutor's Office. The approach used is quantitative descriptive, with data collected through research instruments and analyzed statistically to test the hypotheses that have been established. The research results show that service quality has a significant effect on consumer satisfaction, with a probability value of $0.005 < 0.05$. This shows that the service quality variable has a positive effect on consumer satisfaction at the Karawang District Prosecutor's Office. Apart from that, trust also has a significant effect on consumer satisfaction, with a probability value of $0.000 < 0.05$. Thus, both service quality and trust have a significant positive influence on consumer satisfaction. This research highlights the importance of improving service quality and increasing public trust in the District Attorney in creating high consumer satisfaction. It is hoped that these findings can contribute to the development of public service strategies that are more effective and oriented towards community satisfaction.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction, Trust.

Article Info

Received date: 20 June 2024

Revised date: 30 June 2024

Accepted date: 05 July 2024

PENDAHULUAN

Dalam era dinamika sosial, tuntutan akan pelayanan yang berkualitas dan transparan semakin menjadi fokus utama. Pelayanan publik yang prima dan dapat diandalkan tidak hanya meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga menciptakan iklim kepercayaan yang positif antara instansi pemerintah dan masyarakat. Di sinilah pentingnya untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kejaksaan Negeri Karawang memengaruhi persepsi dan kepuasan konsumen, yang dalam konteks ini adalah masyarakat yang menjadi subjek pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kejaksaan Negeri tidak hanya mencakup aspek teknis dalam penanganan perkara hukum, tetapi juga melibatkan interaksi antara petugas dengan masyarakat. Kemampuan petugas

dalam memberikan informasi yang jelas, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta transparan dalam proses hukum menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan konsumen.

Selain kualitas pelayanan, kepercayaan masyarakat terhadap Kejaksaan Negeri juga merupakan hal yang krusial dalam menjaga hubungan yang harmonis antara institusi hukum dan masyarakat. Kepercayaan yang terbangun atas integritas, profesionalisme, dan keadilan dalam penegakan hukum akan memperkuat legitimasi institusi dan mendukung terciptanya kepuasan konsumen.

Dalam konteks ini, pemahaman dan penerapan aturan normatif yang terkandung dalam undang-undang sangatlah penting. Undang-undang memberikan kerangka kerja yang jelas dan mengikat bagi lembaga pemerintah, termasuk Kejaksaan Negeri, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melalui undang-undang, ditetapkan standar-standar kualitas pelayanan yang harus dipatuhi, hak-hak konsumen yang harus dilindungi.

Dalam jurnal yang diterbitkan pada tahun 2019 oleh F salim dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYAPADA REPUTASI PERUSAHAAN (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umroh dan Haji di Jakarta Timur)" pada penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Kurangnya perhatian terhadap kualitas layanan, respon terhadap keluhan pelanggan, dan manajemen yang kurang baik mengurangi kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Hal ini berdampak terhadap reputasi perusahaan, terutama jika tidak dapat memberikan pelayanan positif, seperti minimnya respons pegawai, keterlambatan transportasi, atau kurangnya variasi menu makanan. khususnya dalam konteks Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen di Kejaksaan Negeri Karawang menjadi relevan mengingat belum banyak penelitian yang mengulas hal tersebut, terutama di sektor kejaksaan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan bisa menghadirkan kontribusi dalam interpretasi tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen di Kejaksaan Negeri Karawang.

KAJIAN TEORI

Kualitas pelayanan adalah sebuah aksi/evaluasi global mengenai mutu suatu layanan, walaupun cakupan sikap ini bisa berbeda (Robinson, 1999). Kualitas bisa bermula dengan keinginan konsumen dan diakhiri oleh pandangan konsumen. Kualitas pelayanan melibatkan cara memenuhi keinginan konsumen serta keinginan mereka dan efisiensi dalam cara penyampaiannya dalam mencapai keinginan dan kepuasan pelanggan. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa kriteria pelayanan yang meliputi:

- a. Kecepatan dalam memberikan pelayanan
- b. Akurasi dalam penyampaian layanan
- c. Kesantunan dan keramahan dalam melayani
- d. Kemudahan akses terhadap layanan
- e. Kenyamanan pelanggan

Dari beberapa penjelasan yang disampaikan, bisa ditarik Kesimpulan bahwa kualitas layanan (service quality) adalah penilaian atau persepsi konsumen terhadap tingkat keunggulan atau ketidaksempurnaan dari layanan yang diberikan, yang dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi yang dimilikinya. Kualitas pelayanan dimulai dari pemahaman akan kebutuhan dan harapan konsumen, serta berakhir pada persepsi konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, seperti ketepatan waktu, akurasi, keramahan, kemudahan akses, dan kenyamanan konsumen.

Kepercayaan

Gassenheimer dan Manolis (2001) dalam Suprpto & Azizi (2020:21) mengungkapkan bahwa "kepercayaan adalah keinginan untuk mencapai tujuan yang berlangsung dalam jangka panjang." Selain itu, Mowen (2002) dalam Suprpto & Azizi (2020) mendefinisikan kepercayaan pelanggan sebagai "pengetahuan konsumen mengenai suatu objek dan manfaatnya." Jadi kepercayaan adalah pemikiran individu dalam menjalin hubungan kerjasama dengan pihak tertentu, yang menghasilkan kolaborasi yang baik dalam waktu yang lama. Selain itu, wawasan konsumen tentang kepercayaan terhadap sebuah produk serta atribut-atributnya dan manfaat dari atribut-atribut itu sangat penting.

Kepuasan konsumen

Konsep kepuasan konsumen penting bagi konsumen karena memberikan gambaran yang jelas tentang tingkat kepuasan mereka pada produk/ayanan yang disajikan. Dengan informasi yang lebih

baik, konsumen bisa membuat keputusan pembelian yang lebih cerdas dan menghindari pengalaman negatif yang telah dialami oleh konsumen lain. (Fandy Tjiptono dkk, 2008:38). kepuasan konsumen merupakan pandangan atau evaluasi yang dilakukan oleh konsumen setelah mengibaratkan kinerja atau hasil yang didapat dari produk atau jasa dengan harapan atau ekspektasi yang dimilikinya. Kepuasan konsumen dapat dinyatakan dalam beberapa tingkatan, yaitu:

- Konsumen akan mengalami kekecewaan jika kinerja tidak sesuai harapan mereka
- Merasa puas jika sesuai dengan ekspektasi
- Jika hasilnya melampaui harapan, konsumen akan merasakan kepuasan yang sangat.

Hipotesis

Merupakan jawaban sementara yang perlu dibuktikan kebenarannya melalui penelitian (Sugiyono, 2004). hipotesis pada penelitian ini meliputi:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

H2: Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

Desain Penelitian

Metode yang diterapkan dalam studi ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif berlandaskan pada filosofi positivisme dan diterapkan untuk menyelidiki populasi atau sampel spesifik. Data dikumpulkan dengan menggunakan alat penelitian dan dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang sudah dirumuskan (Sugiyono, 2012).

METODE PENELITIAN

Responden

Responden dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen di Kejaksaan Negeri Karawang" ini adalah individu-individu atau kelompok yang mendapatkan layanan dari Kejaksaan Negeri Karawang sebanyak 30 individu. Mereka terdiri dari berbagai kalangan masyarakat yang berinteraksi dengan kejaksaan dalam kapasitas yang berbeda-beda, termasuk pelapor, saksi, tersangka, terdakwa, pengacara, serta pihak keluarga yang terlibat dalam proses hukum. Dalam penelitian kuantitatif ini pengambilan data yang dilakukan dengan cara penyebaran kuisisioner kepada responden. Responden memiliki karakteristik subyek yang diperlukan ini berperan untuk memberikan informasi atau tanggapan terkait data yang dibutuhkan oleh peneliti.

Variabel Penelitian

1. Variabel Dependen (dependent variable) atau variabel terikat
Kepuasan pelanggan (Y1).
2. Variabel Independen (independent variable) atau variabel bebas
 - a. Kualitas pelayanan (X1)
 - b. Kepercayaan (X2)

Pengumpulan Data

- Angket (Kuesioner)
Prosedur penyebaran kuesioner melibatkan peneliti yang datang langsung ke lokasi objek penelitian, kemudian menyebarkan kuesioner kepada konsumen di Kejaksaan Negeri Karawang sebagai sampel penelitian..
- Observasi
Menurut Sugiyono (2017, 203), Observasi merupakan metode pengumpulan data yang memiliki keunikan tersendiri dibandingkan dengan metode lainnya. Proses ini juga didukung oleh wawancara dan kuesioner terkait analisis jabatan.

HASIL

Uji Validitas

1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Pertanyaan	Pearson Correlation	Batas Validitas	Keterangan
P1	0,774	0,361	Valid
P2	0,642	0,361	Valid
P3	0,645	0,361	Valid
P4	0,815	0,361	Valid

P5	0,560	0,361	Valid
P6	0,590	0,361	Valid
P7	0,667	0,361	Valid
P8	0,702	0,361	Valid
P9	0,693	0,361	Valid
P10	0,633	0,361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2024)

Temuan uji validitas variabel Kualitas Pelayanan yang ditampilkan pada tabel 1 di atas, menunjukkan bahwa nilai *Pearson Correlation* (rhitung) setiap item pertanyaan lebih besar dari 0,361. Hasilnya, setiap item kuesioner dapat memberikan informasi yang mampu digunakan Kejaksaan Negeri Karawang untuk mengukur kepuasan pelanggan melalui variabel Kualitas Pelayanan.

2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2)

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan

Pertanyaan	<i>Pearson Correlation</i>	Batas Validitas	Keterangan
P1	0,746	0,361	Valid
P2	0,814	0,361	Valid
P3	0,625	0,361	Valid
P4	0,692	0,361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2024)

Dari hasil uji validitas variabel Kepercayaan, yang ditampilkan pada tabel diatas di atas, nilai *Pearson Correlation* (rhitung) setiap item pertanyaan $\geq 0,361$. Oleh sebab itu, setiap item kuesioner dapat memberikan informasi yang digunakan Kejaksaan Negeri Karawang untuk mengukur kepuasan pelanggan melalui variabel Kepercayaan.

3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen

Pertanyaan	<i>Pearson Correlation</i>	Batas Validitas	Keterangan
P1	0,644	0,361	Valid
P2	0,781	0,361	Valid
P3	0,770	0,361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2024)

Temuan uji validitas variabel Kepuasan Konsumen ditampilkan di tabel 3 diatas bahwa nilai rhitung (*Pearson Correlation*) bagi seluruh item $\geq 0,361$. Karenanya, beberapa pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkap hal-hal yang diukur oleh variabel Kepuasan Konsumen di Kejaksaan Negeri Karawang.

Uji Reliabilitas

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronch Bach's Alpha	Syarat	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,857	0,6	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,790	0,6	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,693	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2024)

Menurut 8 di atas, nilai Cronbach's Alpha untuk setiap variabel yang dipakai dalam penelitian ini melebihi 0,6, menunjukkan bahwa semua variabel memiliki reliabilitas yang baik.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov satu sampel untuk pengujian normalitas. Jika nilai signifikansi asimptotik (2-tailed) lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa data memiliki distribusi yang normal (Gorang et al., 2022).

Tabel 5 Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
N	33

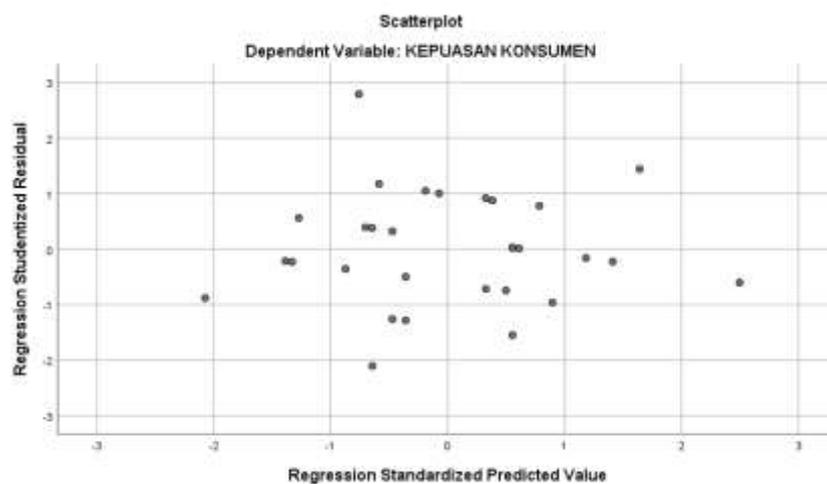
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.61025829
Most Extreme Differences	Absolute	.128
	Positive	.097
	Negative	-.128
Test Statistic		.128
Asymp. Sig. (2-tailed)		.159 ^c

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2024)

Hasil Uji Normalitas, didapati nilai signifikansi Asymp.Sig (2-tailed) adalah $0,159 \geq 0,05$. Oleh sebab itu, dapat ditarik Kesimpulan bahwa data tersebut menunjukkan distribusi normal. Oleh karena itu, asumsi normalitas untuk model regresi ini telah terpenuhi dan tercukupi.

2. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah variasi residual antar pengamatan berbeda atau tidak. Penelitian menggunakan uji Glejser untuk menguji heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansi \geq dari 0,05 untuk setiap variabel independen, dapat disimpulkan bahwa data ini tidak menunjukkan indikasi heteroskedastisitas (Sugiyono, 2019).



Gambar 1 Uji Heterokedastisitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2024)

Dari data yang diberikan, terlihat bahwa titik-titik data tersebar secara merata di sekitar nilai nol tanpa adanya pola yang mengelompok di bagian atas atau bawah. Sebaliknya, titik-titik data menyebar secara luas tanpa pola yang terstruktur, sehingga dalam penelitian ini tidak ada variasi variabel yang signifikan.

3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dalam penelitian ini telah dilakukan menggunakan nilai Variance-Inflating Factor (VIF), di mana jika $VIF > 10$ atau 0.10 , tingkat kolinieritas dianggap dapat diterima. Hasil uji multikolinieritas terdapat dalam Tabel yang disajikan di bawah ini.

Tabel 6 Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan (X1)	0,553	3,233
Kepercayaan (X2)	0,690	2,236

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2024)

Berdasarkan data yang tercantum di Tabel 10, terlihat bahwa nilai toleransi untuk Kualitas Pelayanan (X1) adalah 0,553 dengan VIF sebesar 3,233. Sementara itu, nilai toleransi untuk Kepercayaan (X2) adalah 0,690 dengan VIF yang sama, yaitu 3,233. Dengan nilai VIF ini berlaku untuk semua variabel dalam Tabel > 10 , dapat disimpulkan bahwa tidak ada indikasi gangguan multikolinieritas dalam model regresi ini.

Regresi Berganda

Merupakan metode analisis untuk memprediksi pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat, untuk menentukan adanya hubungan fungsional atau kausal antara mereka. (Arie Hendra Saputro & Ridlwan Muttaqin, 2023).

Tabel 7 Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.152	1.849		4.948	.000
	KUALITAS PELAYANAN	2.021	1.088	.478	1.234	.000
	KEPERCAYAAN	7.124	4.197	.210	4.631	.005

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2024)

Berdasarkan hasil uji regresi berganda di atas dapat memberikan informasi bahwa $Y = 9,152 + 2,021x_1 + 3,124x_2 + e$. Dari persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut: Konstanta (α) sebesar 9,152 menunjukkan apabila Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepercayaan (X_2) bernilai 0 dan bersifat positif yang berarti kenaikan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepercayaan (X_2) akan berdampak pada nilai Kepuasan Konsumen yang juga meningkat sebesar 9,152.

Uji T

Berikut adalah hasil perhitungan untuk diuji:

Tabel 8 Hasil Uji T

Model	T	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1,234	0,005	Signifikan
Kepercayaan	4,631	0,000	Signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2024)

Dari hasil perhitungan uji t, dapat disimpulkan maka nilai t hitung untuk semua variabel \geq daripada nilai t tabel. Oleh sebab itu, bisa disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepercayaan, dan Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kejaksaan Negeri Karawang

Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Terlihat dengan uji statistik melalui uji t dengan taraf nyata 5% dimana memiliki nilai probabilitas $0,005 < 0,05$, hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Kejaksaan Negeri Karawang. maka dengan demikian H_a diterima H_0 ditolak. Hal ini konsisten dengan penelitian (Setiawan et al., 2019; Ayuningtyas, 2021; Isnaini Fathoni & Siyamto, 2022) bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kejaksaan Negeri Karawang

Variabel Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil uji statistik menggunakan uji t pada taraf signifikansi 5% menunjukkan nilai probabilitas sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen di Kejaksaan Negeri Karawang, sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Hal ini konsisten dengan penelitian (Ayuningtyas, 2021; Darno & Sri Yanthy Yosepha, 2022; Nurdiansyah et al., 2022) bahwa Kepercayaan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

SIMPULAN

1. Secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Kejaksaan Negeri Karawang dengan uji statistik melalui uji t dengan taraf nyata 5% dimana nilai probabilitas $1,234 < 0,005$.
2. Secara parsial variabel Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Kejaksaan Negeri Karawang dengan uji statistik melalui uji T dengan taraf nyata $4,631 < 0,000$.

REFERENSI

- Nurdiansyah, A., Pratiwi, A. S., & Kaunaini, N. (2022). Literature Review Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kepuasan Terhadap E-Commerce. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(1), 297-303.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- 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.
- Komala, R., & Selvi, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online. *Jurnal Manajemen*, 13(3), 483-491.
- 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.
- Sari, R. A., Aswar, N. F., & Aslam, A. P. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sulselbar. *Jurnal Manajemen*, 2(2), 119.
- Istiyono, W. A., & Rizal, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Restoran Mie Gacoan Cabang Semarang). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(2), 395-404.
- 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.
- Nugraha, T. P., Parlyna, R., & Hidayat, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Pembayaran X. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 2(2), 347-363.
- Satriady, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Tambun Mangunjaya). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 1(1), 1-18.
- Ghantynireta, B. V. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh)* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Suharlina, S., & Ferils, M. (2022, April). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. In *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* (Vol. 24, No. 2, pp. 414-421).
- Annisa, A., & Dwiyanto, B. M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediator (Studi pada Pengguna Jasa PT. Pos Indonesia di Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 10(3).
- Eldawati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Furniture Studi Kasus Pada CV. Alzaid Furniture Kabupaten Pesisir Selatan. *Matua Jurnal*, 4(1), 39-52.
- Agustina, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Tokopedia Di Bandar Lampung.
- Karin Rizkiawan, I. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri* (Doctoral dissertation, universitas muhammadiyah surakarta).
- Andari, M. P., & Mulyantomo, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel Pandanaran Semarang). *Solusi*, 18(3).