

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota Koperasi KPRI Amanah

¹Siti Nabila Dadin, ²Izzani Ulfi*

^{1,2}Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma

Jl. Margonda Raya No. 100, Depok 16424, Jawa Barat

¹sitinabiladadin@gmail.com, ²izzani@staff.gunadarma.ac.id

*Corresponding author: izzani@staff.gunadarma.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (X_1), kepercayaan (X_2), dan kepuasan (X_3) terhadap loyalitas (Y) simpan pinjam anggota. Model analisis dalam penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan menggunakan penyebaran kuesioner kepada 160 responden anggota koperasi KPRI Amanah yang berdomisili di Kabupaten Bogor. Studi ini menggunakan metode regresi berganda sehingga data yang telah dikumpulkan melalui rangkaian tahapan regresi berganda. Uji tersebut yaitu uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi), yang kemudian dilanjutkan dengan pengujian hipotesis di mana seluruh uji tersebut menggunakan perangkat lunak Eviews versi 12. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial hanya variabel kepuasan yang berpengaruh terhadap loyalitas simpan pinjam anggota, sedangkan kualitas pelayanan dan kepercayaan tidak berpengaruh. Menariknya, secara simultan seluruh variabel X tersebut secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas simpan pinjam anggota. Hal ini mengindikasikan perlunya menjaga aspek kepuasan anggota sebagai faktor krusial yang menjaga loyalitas mereka terhadap koperasi KPRI Amanah Kemenag.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan, Kualitas pelayanan, Koperasi, Loyalitas

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality (X_1), trust (X_2), and satisfaction (X_3) on loyalty (Y) of savings and loan members. The analysis model in this study uses primary data collected by distributing questionnaires to 160 respondents, members of the KPRI Amanah cooperative domiciled in Bogor Regency. This study uses a multiple regression method so that the data collected goes through a series of multiple regression stages. The test is the classical assumption test (normality, multicollinearity, heteroscedasticity, and autocorrelation), which is then continued with hypothesis testing where all tests use Eviews software version 12. The results of this study indicate that partially only the satisfaction variable influences the loyalty of savings and loan members, while service quality and trust have no effect. Interestingly, simultaneously all X variables together influence the loyalty of savings and loan members. This indicates the need to maintain the aspect of member satisfaction as a crucial factor in maintaining their loyalty to the KPRI Amanah cooperative of Kemenag.

Keywords: Cooperation, Loyalty, Satisfaction, Service Quality, Trust

PENDAHULUAN

Koperasi merupakan lembaga keuangan yang memberikan kontribusi signifikan terhadap negara. Sebagai lembaga yang menyediakan jasa simpan pinjam, koperasi merupakan salah satu bentuk lembaga keuangan yang berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi di berbagai negara. Koperasi juga berfungsi sebagai lembaga keuangan yang memberikan pelayanan dan jasa keuangan kepada masyarakat, khususnya yang tidak mempunyai akses terhadap jasa keuangan bank umum (Fathullah et al., 2023).

Koperasi juga sering berada pada instansi-instansi dengan mengusung semangat tolong menolong antar anggotanya. Tidak terkecuali koperasi pada Kementerian Agama Kabupaten Bogor yang bernama Koperasi KPRI Amanah. Sebagai koperasi, KPRI Amanah mempunyai ciri khas yang membedakan dengan koperasi lainnya yaitu memiliki fokus pada anggota kementerian agama dan produk serta layanan yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan anggota yang bekerja di kementerian agama. Lalu, koperasi ini juga mempunyai nilai-nilai keagamaan, karena anggotanya berasal dari lingkungan yang sangat menjunjung tinggi kejujuran, dapat dipercaya, dan keadilan.

Koperasi ini juga memiliki sistem informasi dan dukungan akuntansi dengan menggunakan teknologi komputer dapat mengurangi kesalahan dalam pencatatan transaksi dan perhitungan serta keterlambatan dalam penyusunan laporan keuangan, serta meningkatkan kinerja bisnis. Hal tersebut disediakan karena dapat mempercepat proses transaksi, meminimalisir kesalahan dalam pengolahan data dan perhitungan, menghemat biaya, serta memudahkan pelaporan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan Anggota koperasi.

Kepuasan anggota dipengaruhi oleh banyak nya faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan disini berarti upaya untuk menanggapi kebutuhan dan keinginan konsumen serta memastikan pemberian yang akurat sesuai dengan harapan konsumen. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja/hasil produk yang dirasakan dengan harapan (Febsri Susanti & Dea Edgina, 2021).

Adapun kepercayaan adalah komitmen kunci utama dalam hubungan, dan itu terjadi ketika ada rasa percaya diri dalam menentukan pasangan dapat dipercaya dan jujur. Kepercayaan yang diperoleh dari anggota menghasilkan loyalitas yang tinggi sedangkan kepercayaan anggota merupakan hal yang diinginkan semua perusahaan dari anggotanya (Astuti et al., 2020; Purnama & Hidayah, 2019).

Dalam sebuah koperasi sangat dibutuhkan loyalitas anggota untuk keberhasilan sebuah koperasi tersebut. Koperasi yang baik ialah koperasi yang dapat terus menerus meningkatkan loyalitas anggotanya. Loyalitas anggota adalah komitmen yang sudah melekat dalam diri untuk menggunakan kembali produk dan jasa di layanan prioritas masa depan, terlepas dari dampak situasi dan aktivitas pemasaran yang dapat mendorong peralihan Anggota (Pebrianti & Asrida, 2022).

Menurut data dari Koperasi KPRI Amanah, terdapat tren penurunan Anggota sehingga penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah variabel-variabel yang diangkat, yaitu Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan memiliki pengaruh terhadap loyalitas anggota koperasi KPRI Amanah. Dengan demikian penelitian ini diharapkan berkontribusi untuk memberikan input pada Koperasi KPRI Amanah dalam berfokus untuk menjaga faktor-faktor yang memiliki kekuatan dalam menjaga loyalitas anggotanya.

KERANGKA TEORI

Penelitian ini menggunakan teori atribusi sebagai kerangka di mana teori atribusi dapat menjelaskan proses bagaimana seseorang menginterpretasikan suatu peristiwa, alasan, atau sebab perilakunya. Teori yang dikembangkan oleh Fritz Heider ini berargumentasi bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal, yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam diri seseorang seperti kemampuan atau usaha dan kekuatan eksternal, yaitu faktor-faktor yang berasal dari luar seperti kesulitan pekerjaan atau keberuntungan. Selain itu, beberapa penelitian juga menunjukkan variabel-variabel yang menggambarkan faktor internal maupun eksternal yang dapat menjelaskan loyalitas seseorang yaitu kepercayaan anggota, kepuasan anggota, dan kualitas pelayanan (Dui April Yani Simangunsong et al., 2023; Efendi & Kholunnafiah, 2023).

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan sebuah variabel kunci di dalam memenangkan persaingan antar kompetitor. Ketika suatu entitas dapat memberikan kualitas, utamanya dalam pelayanan, maka sebenarnya ia juga tengah membangun loyalitas pengguna jasanya menurut Kotler dalam Aulia (2020).

Kepuasan

Kepuasan anggota merupakan bentuk atribusi internal dimana jika anggota merasa puas dengan layanan koperasi, mereka cenderung mengkaitkannya dengan faktor internal seperti kualitas pelayanan yang baik, produk yang sesuai dengan kebutuhan, atau kinerja karyawan yang memuaskan. Atribusi internal ini akan memperkuat loyalitas anggota terhadap koperasi (Aulia, 2020).

Kepercayaan

Jika anggota sering mengalami pengalaman yang positif dan mengkaitkannya dengan kredibilitas koperasi (atribusi internal) kepercayaan mereka terhadap koperasi akan meningkat. Sebaliknya, jika mereka sering mengalami pengalaman negatif, kepercayaan mereka akan menurun. Kepercayaan juga dipengaruhi persepsi anggota terhadap kompetensi petugas koperasi. Jika petugas dinilai kompeten dan memberikan pelayanan, anggota akan lebih percaya kepada lembaga tersebut (Kesuma Suryawa et al., 2022).

Loyalitas

Anggota mengkaitkan hasil positif (tercapainya tujuan keuangan) dengan keanggotaan di koperasi, mereka cenderung mengulangi perilaku loyal seperti terus menggunakan produk simpan pinjam di koperasi (Desri & et al, 2024).

Berdasarkan teori atribusi dan penelitian-penelitian sebelumnya bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan dapat mempengaruhi loyalitas seseorang dalam menggunakan sebuah jasa, maka disusunlah hipotesis sebagai berikut:

H1 = Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap loyalitas anggota.

H2 = Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota

H3 = Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota

H4 = Kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas anggota

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menargetkan Anggota koperasi KPRI Amanah dengan durasi minimal menjadi Anggota koperasi KPRI Amanah selama 10 tahun. kriteria seleksi yang telah ditentukan oleh peneliti. Dalam hal menentukan jumlah sampel, studi ini menggunakan rumus Slovin yang menghasilkan sampel minimal 92 responden (setelah pembulatan). Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan melalui pegawai koperasi KPRI Amanah dengan seizin pimpinan koperasi. Selama masa pengumpulan data, total responden yang berhasil mengisi kuesioner berjumlah 160 responden.

Adapun Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah regresi linear berganda. Regresi linear berganda diadopsi karena dapat memberi Gambaran seberapa besar pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dan juga dapat meramalkan nilai variabel tidak bebas (Sungkawa, 2015). Dengan menggunakan bantuan perangkat lunak Eviews 12, studi ini melewati beberapa tahapan pengolahan data yaitu uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Uji ini kemudian dilanjutkan dengan pengujian hipotesis yang telah dibangun sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskripsi Karakteristik Responden

Hasil dari kuisoner yang terkumpul memberi Gambaran terkait dengan profil responden. Untuk kategori jenis kelamin, antara responden laki-laki dan Perempuan tidak memiliki perbedaan besar yaitu 49 % responden laki-laki (79 orang) dan 51 % responden Perempuan (81 orang). Adapun dari segi usia, responden paling besar berasal dari rentang usia 40-45 tahun sesuai dengan tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Kelompok Usia Responden

Usia	Persentase
20-25 tahun	3%
30-35 tahun	16%
40-45 tahun	44%
50 tahun	38%

Sumber: data diolah

Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap pertanyaan pada keempat variabel adalah valid. Hal ini dikarenakan masing-masing item memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dari pada r-tabel ($r\text{-hitung} > 0,1555$), sehingga dapat dikatakan valid.

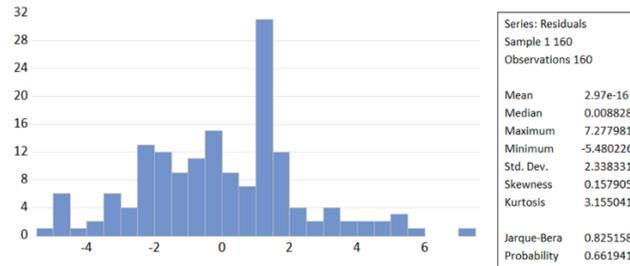
Hasil Uji Realibilitas

Hasil uji realibilitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar 0,6. Oleh karena itu, keempat variabel X dan Y dapat dikatakan reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Gambar 1. Uji Normalitas



Sumber: data diolah Eviews 12

Berdasarkan gambar di atas, dapat dikatakan bahwa nilai *Probability Jarque-Bera* sebesar $0,661 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara Normal atau dapat dikatakan asumsi uji normalitas sudah terpenuhi.

Uji Multikolonieritas

Tabel 2. Uji Multikolonieritas

Variabel	Coefficient Variance	Uncentered VIF	Centerd VIF
C	6.179557	177.4159	NA
Kualitas Pelayanan (X1)	0.010812	241.7335	1.626459
Kepercayaan (X2)	0.014030	304.1742	2.585492
Kepuasan (X3)	0.014567	314.7827	2.507043

Sumber: data diolah Eviews 12

Diketahui bahwa nilai VIF Variabel independen yang masuk ke dalam model sebesar kualitas pelayanan (X1) sebesar $0,162 < 10,00$, kepercayaan (X2) sebesar $0,258 < 10,00$, dan kepuasan (X3) sebesar $0,250 < 10,00$, maka dapat dikatakan bahwa data tidak terjadi gejala Multikolonieritas atau asumsi uji multikolonieritas sudah terpenuhi.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 3. Uji Heterokedastisitas

F-statistic	1.914993	Prob. F (3,156)	0.1294
Obs*R-squared	5.683000	Prob. Chi-Square (3)	0.1281
Scaled explained SS	5.525610	Prob. Chi-Square (3)	0.1371

Sumber: data diolah Eviews 12

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa diketahui Probability Obs*R-Square sebesar 0,1281 ($>0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa data tidak terjadi gejala Heroskedastisitas atau asumsi uji heteroskedastisitas nya sudah terpenuhi.

Uji Hipotesis

Uji parsial (uji t)

Tabel 4. Hasil Uji Parsial

Variabel	T-Statistic	Prob.
Kualitas Pelayanan (X1)	1,603651	0,1108
Kepercayaan (X2)	1,475610	0,1421
Kepuasan (X3)	3,411998	0,0008

Sumber: data diolah Eviews 12

Nilai t tabel dalam penelitian ini dapat diketahui dengan melihat tabel rumus dan t tabel sebagai berikut:

1. Diketahui bahwa nilai signifikan pada variabel X1 yaitu Kualitas pelayanan sebesar 1,603 dengan nilai Prob. (signifikan) sebesar 0,1108 $> 0,05$. Maka bisa ditarik kesimpulan bahwa variabel X1 tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
2. Diketahui bahwa nilai signifikan pada variabel X2 yaitu Kepercayaan sebesar 1,475 dengan nilai Prob. (signifikan) sebesar 0,1421 $> 0,05$. Maka bisa ditarik kesimpulan bahwa variabel X2 tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
3. Diketahui bahwa nilai signifikan pada variabel X3 yaitu Kepuasan sebesar 3,411 dengan nilai Prob. (signifikan) sebesar 0,0008 $< 0,05$. Maka bisa ditarik kesimpulan bahwa variabel X3 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Uji Simultan (uji f)

Tabel 5. Hasil Uji Parsial

F-statistic	Prob. (F statistik)
25,623	0,0000

Sumber data diolah EViews 12

Diketahui nilai *F-statistic* sebesar 25,623 sedangkan nilai f tabel nya sebesar 2,66 yang artinya bahwa nilai F hitung $> F$ tabel ($25,623 > 2,66$) dengan Nilai *Prob. (F-Statistic)* sebesar 0,0000 ($<0,05$) maka bisa ditarik kesimpulan bahwa variabel independen (X) berpengaruh signifikan secara simultan (bersamaan) terhadap variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Adjusted R- square	0,317217
--------------------	----------

Sumber data diolah EVIEWS 12

Diketahui nilai *Adjusted R square* sebesar 0,317 maka berkesimpulan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersamaan) sebesar 31,7%.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Coefficient
Nilai Konstanta (C)	6,164525
Kualitas Pelayanan (X1)	0,166746
Kepercayaan (X2)	0,174786
Kepuasan (X3)	0,411813

Sumber: data diolah EVIEWS 12

Dari data di atas terlihat pada tabel dapat diketahui bahwa nilai konstanta regresi linier berganda 6,164 dengan nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan 0,166, nilai koefisien regresi variabel kepercayaan 0,174, dan nilai koefisien kepuasan 0,411. Maka dengan mengacu pada rumus persamaan regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \epsilon$$

$$Y = 6,164 + 0,166X_1 + 0,174X_2 + 0,411X_3 + \epsilon$$

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota di KPRI Amanah

Diketahui bahwa nilai signifikan pada variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,1108 artinya $0,1108 > 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ariyanti & Mar'ah (2022). Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana yang berhubungan dengan produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapannya untuk mengimbangi harapan anggota. Ternyata anggota masih belum merasa kualitas pelayanan di KPRI Amanah sudah terpenuhi atau mengimbangi harapan anggota. Maka dari itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan, koperasi harus memperbaiki pelayanan yang ada.

Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas anggota di KPRI Amanah

Diketahui bahwa nilai signifikansi pada variabel kepercayaan (X2) sebesar 0,1421 artinya $0,1421 > 0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Penelitian ini juga sejalan hasilnya dengan

penelitian (Lutfiani & Musfiroh, 2022). Kepercayaan merupakan tingkat kepastian konsumen ketika pemikirannya diperjelas dengan mengingat berulang-ulang dari perilaku anggota dan anggota lainnya. Kepercayaan bisa mendorong maksud untuk menggunakan produk atau jasa dengan cara menghilangkan keraguan untuk menggunakan produk atau jasa tersebut.

Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota di KPRI Amanah

Diketahui bahwa nilai signifikansi pada variabel kepuasan (X_3) sebesar 0,0008 artinya $0,0008 < 0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (April et al., 2023). Maka dapat disimpulkan bahwasanya Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Kepuasan anggota yaitu tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima sesuai yang di harapkan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota Di KPRI Amanah

Berdasarkan Hasil penelitian diketahui bahwa hasil dari uji simultan F hitung sebesar 25,623 sedangkan nilai F tabel sebesar 2,66 yang artinya bahwa nilai F hitung $>$ F tabel ($25,623 > 2,66$) dengan tingkat signifikansi ($0,000 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan dapat berpengaruh secara bersama-sama atau simultan signifikan terhadap Loyalitas simpan pinjam anggota di KPRI Amanah Kemenag Kab. Bogor.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas anggota di koperasi KPRI Amanah ditinjau dari teori atribusi. Dalam pandangan teori atribusi, ketika kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas maka kemungkinan Anggota beranggapan bahwa ketidakpuasan tersebut disebabkan oleh faktor internal mereka sendiri, seperti kesalahpahaman atau ekspektasi yang terlalu tinggi bukan kualitas layanan. Adapun variabel kepercayaan yang juga tidak berpengaruh dapat disebabkan oleh keterbatasan pilihan dan tekanan sosial. Anggota yang merupakan pegawai Kementrian Agama tidak memiliki pilihan selain turut menjadi Anggota. Kemudian, sebagai satu-satunya variabel yang berpengaruh, Tingkat kepuasan Anggota harus selalu ditingkatkan agar mereka tetap setia terhadap layanan koperasi KPRI Amanah. Adapun cara-cara untuk meningkatkan kepuasan Anggota ialah dengan memberikan pengalaman transaksi yang cepat, efisien, dan minim masalah. Terakhir, mengingat seluruh variabel X secara simultan mempengaruhi loyalitas Anggota, maka secara umum KPRI Amanah juga dituntut untuk meningkatkan kualitas hubungan, transaksi, dan layanan kepada Anggota.

DAFTAR PUSTAKA

April, D., Simangunsong, Y., Lathief, M., & Nasution, I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam). *Journal of Islamic Economics and Finance*,

I(4), 153–173.

- Ariyanti, Y., & Mar'ah, S. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Marketing dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Simpan Pinjam. *AKSES: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, *17(2)*, 89–103. <https://doi.org/10.31942/akses.v17i2.7468>
- Astuti, Y. W., Agriyanto, R., & Turmudzi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, *19(3)*, 134–158. <https://doi.org/10.14710/jspi.v19i3.134-158>
- Aulia, F. P. A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 1–16.
- Desri & et al. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Di Kota Payakumbuh. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, *4(1)*, 342–348.
- Dui April Yani Simangunsong, Annio Indah Lestari Nasution, & Muhammad Lathief Ilhamy Nasution. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Journal of Islamic Economics and Finance*, *1(4)*, 153–173. <https://doi.org/10.59841/jureksi.v1i4.435>
- Efendi, B., & Kholunnafiah, U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Paket Data Internet Kartu Xl Prabayar. *DFAME Digital Financial Accounting Management Economics Journal*, *1(2)*, 61–69. <https://doi.org/10.61434/dfame.v1i2.116>
- Fathullah, F., Yulianto, A., Ikhwan, S., & Khojin, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Tama dengan Religiusitas sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus di Koperasi Tama). *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, *1(3)*, 106–123.
- Febsri Susanti, & Dea Edgina. (2021). Pengaruh Pelayanan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui ACPI PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Padang. *Indonesian Journal of Applied Accounting and Finance*, *1(1)*, 47–58. <https://doi.org/10.31961/ijaaf.v1i1.1167>
- Kesuma Suryawa, T. G. A. W., Triadhi, N. A., & Nindia Putri, C. I. A. V. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota Pada Ksp Sari Sedana Nadi Kecamatan Blahbatuh Kabupaten Gianyar. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, *8(1)*, 74–89. https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v8i1.842
- Lutfiani, A. N., & Musfiroh, M. fFS. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, *2(3)*, 50–64.
- Pebrianti, N., & Asrida, P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Tingkat Kepercayaan , dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota di KSU Desa Peguyangan Kangin Tahun 2021-2022. *Arthaniti Studies*, *3(2)*, 97–103. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7122456>
- Purnama, R., & Hidayah, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Tirtayasa Ekonomika*, *14(2)*, 187.

DOI: [10.35760/bismaku.2025.v2i2.14847](https://doi.org/10.35760/bismaku.2025.v2i2.14847)

<https://doi.org/10.35448/jte.v14i2.6529>

Sungkawa, I. (2015). Penerapan Regresi Linier Ganda untuk Mengukur Efisiensi Pola Penggunaan Air Tanah System Rice Intensification (SRI) di Kabupaten Bandung, Subang, dan Karawang. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 6(2), 259. <https://doi.org/10.21512/comtech.v6i2.2270>