

**PERAN KEPERCAYAAN MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH LPD
DESA ADAT KAPAL**

Ni Luh Dona Astriyanti¹
I Gusti Ayu Ketut Giantari²
Ni Made Rastini³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
Email: astriyantidona3@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menjelaskan peran kepercayaan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kapal. Penelitian ini dilakukan di LPD Desa Adat Kapal, dengan menggunakan 150 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data berupa *Path Analysis* yang dilengkapi dengan Uji Sobel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kapal. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kapal. Kepercayaan memediasi secara positif dan signifikan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kapal. Implikasi dari penelitian ini adalah semakin baik kualitas layanan yang diberikan LPD Desa Adat Kapal, maka akan semakin tinggi kepercayaan yang dimiliki nasabah terhadap LPD Desa Adat Kapal. Dengan semakin tingginya kepercayaan, maka akan menjadi salah satu peran yang penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan LPD Desa Adat Kapal.

Kata kunci : Kualitas Layanan; Kepercayaan; Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research aims was to explain the role of trust in mediating the influence of service quality on customer satisfaction at the LPD Desa Adat Kapal. This research was conducted at the LPD Desa Adat Kapal, using 150 respondents. This study uses Path Analysis that equipped with Sobel Test. The results indicates that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction at the LPD Desa Adat Kapal. Service quality had a positive and significant effect on trust. Trust had a positive and significant effect on customer satisfaction at the LPD Desa Adat Kapal. Trust mediates positively and significantly the effect of service quality on customer satisfaction LPD Desa Adat Kapal. The implication of this research is that the better the quality of service provided by LPD Desa Adat Kapal, the higher the trust that customers have in LPD Desa Adat Kapal. With increasing trust, it will become an important role in increasing customer satisfaction with LPD Desa Adat Kapal services.

Keywords: Service Quality; Trust; Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Lembaga keuangan merupakan lembaga/perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, yang dimana tugasnya adalah menghimpun dana, menyalurkan dana, atau kedua-duanya (Siagian, 2021:20). Lembaga keuangan dapat digolongkan ke dalam dua golongan besar yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan *non*-bank. Lembaga keuangan hadir untuk memfasilitasi arus peredaran uang dalam perekonomian. Uang para investor dikumpulkan dalam bentuk tabungan, sehingga risiko dari para investor akan berpindah pada lembaga keuangan. Dana tabungan para investor yang terkumpul kemudian disalurkan dalam bentuk pinjaman utang oleh lembaga keuangan tersebut (Fuadi, 2020:3).

Salah satu lembaga keuangan *non*-bank yang ada di Bali adalah Lembaga Perkreditan Desa (LPD). LPD merupakan lembaga keuangan milik Desa Pakraman yang bertempat di wilayah Desa Pakraman (Pasal 1 Perda Nomor 4 Tahun 2012). Perkembangan LPD di Bali cukup pesat. Buktinya, dari hanya sebanyak 8 LPD pada tahun 1984, pada tahun 2020 jumlahnya sudah mencapai 1.308 LPD. Dari sejumlah 1.493 desa adat yang ada di Bali, lembaga perkreditan desa yang terbentuk mencapai 1.436 LPD atau 92,2 persen. Dari ribuan LPD tersebut, yang masih beroperasi hanya sebanyak 91,1 persen atau 1.308 LPD dan sebanyak 128 LPD tercatat sudah tidak beroperasi lagi.

LPD Desa Adat Kapal merupakan salah satu lembaga keuangan yang bertempat di wilayah Desa Pakraman Desa Adat Kapal, Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Pada tahun 2015-2018 LPD Desa Adat Kapal mengalami masalah likuiditas dan terjadinya ras karena aset yang mencapai ratusan miliar rupiah digelapkan oleh oknum pengurus yang tidak bertanggung jawab. Akibat dari kasus tersebut, LPD Desa Adat Kapal mengalami krisis kepercayaan di mata masyarakat.

Terlepas dari kasus tersebut, pada tahun 2019 LPD Desa Adat Kapal dibangun kembali oleh manajemen baru. Ketua LPD Desa Adat Kapal, I Nyoman Wija, S.H kepada Bali Bank News, Senin (7/12/2020) mengatakan, “Dengan mengembalikan lagi kepercayaan masyarakat, LPD Desa Adat Kapal akan membuktikan kinerja pengurus dengan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat”.

Strategi utama yang diterapkan oleh Nyoman Wija untuk membangun LPD Desa Adat Kapal dengan manajemen baru adalah membagi neraca LPD Desa Adat Kapal yang lama dan baru dengan harapan untuk mempermudah administrasi. Strategi selanjutnya yang diterapkan oleh LPD Desa Adat Kapal adalah keterbukaan manajemen dengan berbasis aplikasi digital. Metode pencatatan transaksi secara manual merupakan salah satu faktor yang menjadi celah terjadinya penggelapan dana karena uang yang disetorkan oleh nasabah tidak masuk ke LPD Desa Adat Kapal. Untuk itu, LPD Desa Adat Kapal menghadirkan layanan baru dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti *SMS Banking* dan *Mobile Banking* agar kegiatan transaksi yang dilakukan oleh nasabah dapat dipantau langsung melalui *handphone* nasabah.

Berbagai upaya yang telah dilakukan oleh LPD Desa Adat Kapal tidak diimbangi dengan pemerataan kualitas karyawan dalam memberikan layanan. Hal tersebutlah yang melatarbelakangi permasalahan, karena beberapa kali LPD Desa

Adat Kapal mendapat keluhan dari nasabah akibat karyawan yang terkadang lupa mengunjungi rumah nasabah untuk melayani transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah seperti menghimpun dana tabungan. Permasalahan tersebut tentu dapat menciptakan penilaian yang tidak begitu baik terhadap kualitas layanan sehingga menyebabkan nasabah tidak puas akan layanan diberikan.

Masyarakat yang menjadi pengguna jasa perbankan, sekarang lebih hati-hati dalam menentukan bank mana yang akan dipilih dan digunakan untuk melakukan penyimpanan atau peminjaman dana. Adanya berbagai pilihan bank BUMN dan Swasta yang tersedia membuat LPD Desa Adat Kapal harus bersaing dalam mendapatkan kepercayaan agar nasabah terus menggunakan jasa LPD Desa Adat Kapal dan tidak berpaling kepada perbankan lainnya. Upaya peningkatan kualitas layanan yang dilakukan oleh LPD Desa Adat Kapal akan menimbulkan rasa percaya nasabah dalam menggunakan layanan LPD Desa Adat Kapal, artinya bahwa kepercayaan akan berbanding lurus terhadap kualitas layanan. Berkaitan dengan hal tersebut, ketika kualitas layanan dan kepercayaan telah dicapai maka nasabah akan merasa puas akan layanan yang ditawarkan oleh LPD Desa Adat Kapal. Kepuasan nasabah dapat menjadi faktor kunci untuk memenangkan persaingan bisnis (Sari *et al.*, 2023).

Tabel 1.
Perkembangan Jumlah Deposito, Tabungan, dan Kredit LPD Desa Adat Kapal Tahun 2019-2021

Tahun	Deposito		Tabungan		Kredit	
	Nasabah (Orang)	Jumlah Dana (Rp)	Nasabah (Orang)	Jumlah Dana (Rp)	Nasabah (Orang)	Jumlah Dana (Rp)
2019	48	3.660.461.000	1.527	6.023.402.205	237	8.066.481.983
2020	46	2.459.000.000	1.767	5.044.588.100	215	7.095.006.529
2021	48	2.677.000.000	1.910	4.597.683.260	186	5.958.740.323

Sumber: Laporan tahunan LPD Desa Adat Kapal tahun 2019-2021

Perkembangan jumlah deposito pada tahun 2020 mengalami penurunan, begitu pula dengan nasabah kredit pada tahun 2020-2021 yang juga mengalami penurunan. Berbeda dengan nasabah tabungan yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Tabel 2.
Total Jumlah Nasabah LPD Desa Adat Kapal Tahun 2019-2021

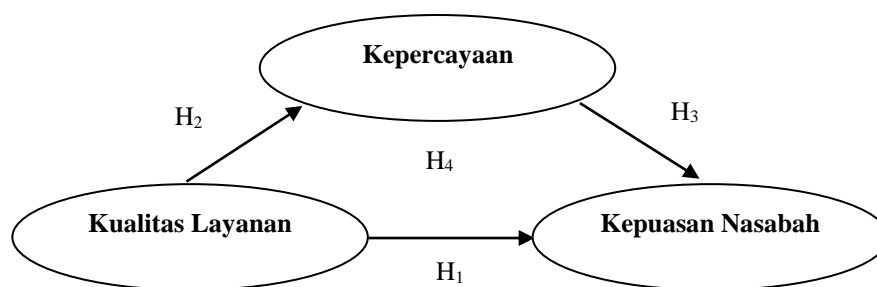
Tahun	Jumlah Nasabah Deposito, Tabungan, dan Kredit (Orang)	Total Jumlah Dana Nasabah Deposito, Tabungan, dan Kredit (Rp)
2019	1.818	17.750.345.188
2020	2.028	14.598.594.629
2021	2.144	13.233.423.583

Sumber: Laporan tahunan LPD Desa Adat Kapal tahun 2019-2021

Selama tiga tahun terakhir, total jumlah nasabah tabungan, deposito, dan kredit LPD Desa Adat Kapal telah mengalami peningkatan di setiap tahunnya. Dengan meningkatnya jumlah nasabah LPD, dapat menandakan bahwa kinerja LPD Desa Adat Kapal tahun 2019-2021 telah mengalami perkembangan. Hal

tersebut berbanding terbalik dengan total jumlah dana nasabah yang mengalami trend penurunan di setiap tahunnya. Menurut ketua LPD Desa Adat Kapal, I Nyoman Wija, trend penurunan jumlah nasabah ini disebabkan oleh adanya pengaruh dari faktor eksternal perusahaan yaitu melemahnya perekonomian masyarakat akibat dari pandemi Covid-19 yang terjadi pada tahun 2019. Isu penurunan jumlah dana nasabah akibat dari faktor eksternal perusahaan tersebut juga didukung oleh penelitian dari Ekmarinda *et al.* (2022) yang mengatakan bahwa salah satu faktor yang dapat menyebabkan terjadinya penurunan jumlah dana nasabah yaitu eksternal mengenai perubahan kondisi ekonomi nasional. Amin & Ibrahim (2022) dalam penelitiannya juga menjelaskan bahwa pengaruh buruk pandemi Covid-19 salah satunya yaitu menyebabkan keadaan perekonomian menjadi melemah, sehingga pendapatan masyarakat menjadi menurun yang kemudian berdampak pada dunia perbankan. Kondisi seperti itu dapat mengakibatkan dampak penurunan daya masyarakat untuk mengembalikan dana pinjaman ataupun menabung, sehingga dapat menyebabkan terjadinya penurunan nilai kualitas pembiayaan.

Pra survei terkait dengan kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kapal yang telah dilakukan terhadap 25 responden yang menjadi nasabah aktif di LPD Desa Adat Kapal. Dari 25 responden, sebanyak 15 orang atau 60 persen sudah merasa puas terhadap LPD Desa Adat Kapal. Sebanyak 15 orang tersebut juga menyatakan bahwa karyawan LPD Desa Adat Kapal telah memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan layanan dan mereka percaya bahwa LPD Desa Adat Kapal mampu memberikan jaminan keamanan ketika bertransaksi. Berdasarkan pra survei yang dilakukan, nasabah LPD Desa Adat Kapal cenderung telah mencapai kepuasan kepada LPD Desa Adat Kapal, namun nasabah yang merasa tidak puas terhadap LPD Desa Adat Kapal juga masih cukup tinggi. Hasil pra survei juga menunjukkan adanya pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kapal.



Gambar 1. Kerangka Model Penelitian

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menguji dan menjelaskan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kapal, untuk menguji dan menjelaskan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah LPD Desa Adat Kapal, untuk menguji dan menjelaskan mengenai pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kapal, serta untuk menguji dan menjelaskan peran kepercayaan dalam

memediasi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kapal.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan ketika seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Salah satu faktor yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah adalah kualitas layanan. Semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang dipersepsikan, maka semakin meningkatnya kepuasan pelanggan. Layanan yang baik juga mendukung kualitas atau mutu dari perusahaan itu sendiri, sehingga berdampak pada kepuasan nasabah. Untuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa sebaiknya selalu memantau kesenjangan antara kualitas layanan yang dihasilkan dengan harapan konsumen atau *stakeholder*, sehingga dapat memberikan sesuatu yang kuat dalam posisi perusahaan di mata konsumen (Giantari *et al.*, 2020). Mawey *et al.* (2018) menyatakan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh perubahan kualitas layanan, artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Menurut Buddy *et al.* (2019), Cavalera & Soliha (2019), dan Rastini & Antara (2022) mengatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana semakin tinggi kualitas layanan pada setiap dimensi maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi. Berbasis dari kajian empiris yang ada, maka dapat disusun hipotesis penelitian sebagai berikut.

H₁ : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas layanan yang diberikan perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan, juga dapat menimbulkan kepercayaan terhadap pihak nasabah. Kepercayaan yaitu kemauan nasabah untuk memercayakan merek dalam situasi risiko karena adanya keinginan bahwa merek tersebut memberikan hasil positif. Memiliki keyakinan yang tinggi kepada perusahaan menandakan bahwa nasabah percaya terhadap perusahaan tersebut, yang pada akhirnya akan membuat nasabah mempertahankan hubungannya dan tetap menjalin ikatan emosional yang kuat. Menurut Pratiwi & Suparna (2018) kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Artinya semakin baik kualitas layanan maka semakin tinggi tingkat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Fajarini & Meria (2020) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan. Hal ini disebabkan karena kualitas layanan yang telah diberikan kepada pelanggan umumnya sudah cukup baik sehingga menimbulkan kepercayaan terhadap masing-masing pelanggan. Purwa & Ardani (2018) mengatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, dimana semakin baik kualitas layanan maka semakin tinggi tingkat kepercayaan pelanggan. Pengaruh positif dari kualitas layanan pada kepercayaan juga ditunjukkan oleh penelitian Putri *et al.* (2020) dan Syafii *et al.* (2019). Berbasis dari kajian empiris yang ada, maka dapat disusun hipotesis penelitian sebagai berikut.

H₂ : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.

Kepercayaan nasabah yang timbul seiring dengan tingginya tingkat kualitas layanan yang diberikan perusahaan juga akan memberikan kepuasan kepada nasabah. Kepercayaan dan kepuasan pelanggan saling berhubungan, karena dengan mendapatkan kepercayaan dari pelanggan maka dapat

menimbulkan kepuasan Akri *et al.* (2021). Pambudi & Soliha (2022) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik kepercayaan yang diberikan, maka semakin meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Di sisi lain, terdapat hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Putri *et al.* (2020) yang menjelaskan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Begitupun dengan hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Mawey *et al.* (2018) yang juga mengatakan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepercayaan ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan.

Dalam dunia bisnis kepercayaan dilihat sebagai salah satu yang paling penting untuk hubungan kolaboratif antara kepercayaan dan kepuasan pelanggan yang paling relevan (Akri *et al.*, 2021). Hasil penelitian dari Lie *et al.* (2019) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pambudi & Soliha (2022) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kepercayaan, maka akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Pengaruh positif antara kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan juga ditunjukkan dalam hasil penelitian dari Japlani *et al.* (2020) dan Buddy *et al.* (2019). Berbasis dari kajian empiris yang ada, maka dapat disusun hipotesis penelitian sebagai berikut.

H₃ : Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kepercayaan nasabah dapat dijadikan sebagai variabel pemediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Alasan kepercayaan sebagai variabel pemediasi yaitu karena kualitas layanan yang baik dapat mempengaruhi terjadinya kepuasan pelanggan, jika kualitas layanan terdahulu dirasakan kurang baik maka tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan akan rendah. Hal tersebut akan mengakibatkan tidak adanya kepercayaan yang diberikan pelanggan terhadap produk jasa tersebut dan jasa tersebut tidak dapat bersaing di pasar karena tidak memperoleh kepercayaan dari pelanggan. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan akan semakin kuat jika terdapat pengaruh kepercayaan yang baik sebagai variabel pemediasi. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syafii *et al.* (2019) bahwa terdapat efek positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan kepercayaan sebagai variabel pemediasi. Menurut Pratiwi & Suparna (2018) kepercayaan dapat memediasi pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Pernyataan tersebut juga didukung oleh penelitian Raiyan & Siregar (2021) dan Purwa & Ardani (2018) telah membuktikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi berpengaruh positif dan signifikan. Berbasis dari kajian empiris yang ada, maka dapat disusun hipotesis penelitian sebagai berikut.

H₄ : Kepercayaan memediasi secara signifikan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan menjelaskan hubungan variable kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kapal. Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai perasaan nasabah terhadap LPD Desa Adat Kapal atas pelayanan yang diterimanya sudah atau belum memenuhi harapan. Kepuasan muncul setelah adanya perbandingan yang dilakukan oleh nasabah terhadap hasil kerja dengan harapan yang dimiliki. Kualitas layanan didefinisikan sebagai sikap karyawan LPD Desa Adat Kapal sebagai obyek yang berhubungan langsung dengan nasabah dalam memberikan pelayanan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Kepercayaan didefinisikan sebagai perasaan yang dirasakan nasabah terhadap LPD Desa Adat Kapal dalam melakukan suatu transaksi yang muncul secara bertahap dan biasanya ditandai oleh adanya persepsi positif.

Populasi pada penelitian ini merupakan nasabah LPD Desa Adat Kapal sejumlah 2.144 nasabah. Sampel penelitian ditentukan melalui metode *proportionate stratified random sampling*. Pada penelitian ini dilakukan stratifikasi yaitu pengelompokan nasabah sesuai dengan jenis layanan yang sedang digunakan. Strata pada penelitian ini berupa nasabah yang menggunakan layanan tabungan, deposito, dan kredit. Kriteria nasabah LPD Desa Adat Kapal yang dipilih menjadi responden adalah calon responden merupakan nasabah aktif layanan deposito/tabungan/kredit LPD Desa Adat Kapal dan telah menjadi nasabah aktif minimal 1 tahun saat penelitian ini dilakukan.

Ukuran sampel tergantung pada jumlah indikator kali 5 sampai 10. Bila terdapat 15 indikator, maka ukuran sampel adalah antara 75 sampai 150. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 150 responden. Jumlah anggota sampel berdasarkan nasabah deposito, tabungan, dan kredit yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.
Jumlah Anggota Sampel

Jenis Layanan	Jumlah Anggota Populasi Menurut Stratum (Orang)	Jumlah Anggota Sampel Menurut Stratum (Orang)
Tabungan	1.910	133
Kredit	186	13
Deposito	48	4
Total	2.144	150

Sumber: Data primer diolah, 2023

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online maupun offline. Kuesioner perlu diuji validitas dan reabilitasnya untuk memastikan kuesioner tersebut layak digunakan. Penelitian ini menggunakan Uji Asumsi Klasik yang terdiri atas Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heteroskedastisitas, kemudian menggunakan teknik analisis data berupa *Path Analysis* dan Uji Sobel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.
Hasil dan Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	63	42
		Perempuan	87	58
		Jumlah	150	100
2	Usia	17-26 tahun	25	16,7
		27-36 tahun	30	20
		37-46 tahun	42	28
		> 47 tahun	53	35,3
		Jumlah	150	100
3	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	10	6,7
		PNS	15	10
		Pegawai Swasta	49	32,7
		Wiraswasta	39	26
		Pedagang	21	14
		Lain-Lain	16	10,7
		Jumlah	150	100
4	Rata-Rata Pendapatan	< 1.500.000	20	18,3
		1.500.000 – 2.500.000	72	48
		2.500.001 – 3.500.000	42	28
		>3.500.000	16	10,7
		Jumlah	150	100
5	Jenis Layanan	Deposito	4	2,7
		Tabungan	133	88,7
		Kredit	13	8,7
		Jumlah	150	100

Sumber: Data primer diolah, 2023

Karakteristik dari 150 responden tersebut merupakan profil dari masing-masing responden yang didapat dalam pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Dilihat dari karakteristik jenis kelamin, responden didominasi oleh jenis kelamin perempuan sebanyak 87 orang atau 58 persen, sedangkan responden laki-laki sebanyak 63 orang atau 42 persen. Karakteristik kedua yaitu usia, didominasi oleh responden pada rentang usia > 47 tahun sebanyak 53 orang atau 35,3 persen. Karakteristik ketiga yaitu status dan pekerjaan yang oleh responden sebagai pegawai swasta dan wiraswasta secara berturut-turut yaitu sebanyak 49 orang atau 32,7 persen dan 34 orang atau 26 persen. Karakteristik keempat yaitu berdasarkan rata-rata pendapatan atau uang saku per bulan yang didominasi oleh responden dengan penghasilan per bulan dari Rp 1.500.000 hingga Rp 2.500.000, ditunjukkan dengan jumlah sebanyak 72 orang atau 48 persen. Karakteristik terakhir yaitu berdasarkan jenis layanan yang sedang digunakan, didominasi oleh responden yang menggunakan jenis layanan Tabungan yaitu sebanyak 133 orang atau 88,7 persen, kemudian disusul oleh responden yang menggunakan jenis layanan kredit sebanyak 13 orang atau 8,7 persen. Jenis layanan Deposito merupakan jenis layanan terendah yang digunakan oleh responden yaitu sebanyak 4 orang atau 4 persen.

Tabel 5.
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	X.1	0,787	Valid
	X.2	0,714	Valid
	X.3	0,737	Valid
	X.4	0,763	Valid
	X.5	0,617	Valid
Kepercayaan (M)	M.1	0,596	Valid
	M.2	0,798	Valid
	M.3	0,773	Valid
	M.4	0,486	Valid
	M.5	0,777	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,804	Valid
	Y.2	0,774	Valid
	Y.3	0,505	Valid
	Y.4	0,731	Valid
	Y.5	0,651	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2023

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah memiliki nilai koefisien korelasi (*Pearson Correlation*) > dari 0,30, yang berarti bahwa semua data tersebut valid dan dapat dijadikan sebagai alat pengumpul data yang akurat dalam penelitian.

Tabel 6.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X (Kualitas Layanan)	0,785	Reliabel
M (Kepercayaan)	0,779	Reliabel
Y (Kepuasan Nasabah)	0,775	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2023

Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* > dari 0,60, yang berarti pernyataan kuesioner dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel serta dapat digunakan untuk melakukan penelitian

Tabel 7.
Kriteria Pengukuran Deskripsi Variabel Penelitian

No.	Skala pengukuran	Kategori		
		Kualitas Layanan	Kepercayaan	Kepuasan Nasabah
1	1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik	Sangat Rendah	Sangat Rendah
2	1,80 – 2,59	Tidak Baik	Rendah	Rendah
3	2,60 – 3,39	Cukup Baik	Cukup Rendah	Cukup Rendah
4	3,40 – 4,19	Baik	Tinggi	Tinggi
5	4,20 – 5,00	Sangat Baik	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi

Sumber: Wirawan (2012:35)

Tabel 8.
Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden					Mean	Kriteria
		1	2	3	4	5		
1	Karyawan LPD Desa Adat Kapal mengutamakan ketepatan waktu dalam memberikan layanan	1	16	74	41	18	3,39	Cukup Baik
2	Karyawan LPD Desa Adat Kapal memahami keinginan nasabah melalui komunikasi secara personal	1	22	77	38	12	3,25	Cukup Baik
3	Karyawan LPD Desa Adat Kapal memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan layanan	2	20	67	33	28	3,43	Baik
4	Karyawan LPD Desa Adat Kapal bersikap sopan selama memberikan layanan jasa terhadap nasabah	0	20	78	29	23	3,37	Cukup Baik
5	Karyawan LPD Desa Adat Kapal bersedia membantu kebutuhan yang dimiliki nasabah	0	15	68	46	21	3,49	Baik
Rata-Rata Skor Variabel Kualitas Layanan							3,39	Cukup Baik

Sumber: Data primer diolah, 2023

Penilaian responden terhadap kualitas layanan menunjukkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,49 pada pernyataan “Karyawan LPD Desa Adat Kapal bersedia membantu kebutuhan yang dimiliki nasabah” sedangkan nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 3,25 terdapat pada pernyataan “Karyawan LPD Desa Adat Kapal memahami keinginan nasabah melalui komunikasi secara personal”. Jumlah nilai rata-rata pada variabel kualitas layanan sebesar 3,39 artinya responden merasa cukup setuju dengan pernyataan yang menjadi indikator dari kualitas layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum responden mempresentasikan kualitas layanan dari LPD Desa Adat Kapal dengan cukup baik.

Tabel 9.
Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kepercayaan

No.	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden					Mean	Kriteria
		1	2	3	4	5		
1	Saya percaya LPD Desa Adat Kapal memiliki reputasi yang baik	2	15	66	43	24	3,48	Tinggi
2	Saya percaya kepada LPD Desa Adat Kapal karena keandalan kerja yang dimilikinya	1	30	59	43	17	3,30	Cukup Rendah
4	Saya mempercayai LPD Desa Adat Kapal sebagai salah satu tempat untuk melakukan transaksi.	0	19	56	51	24	3,53	Tinggi
5	LPD Desa Adat Kapal terbuka atas informasi yang berkaitan dengan nasabah	0	19	56	51	24	3,47	Tinggi
Rata-Rata Skor Variabel Kepercayaan							3,46	Tinggi

Sumber: Data primer diolah, 2023

Penilaian responden terhadap kepercayaan menunjukkan nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,53 pada pernyataan “Saya mempercayai LPD Desa Adat Kapal sebagai salah satu tempat untuk melakukan transaksi (deposito, tabungan, dan kredit)” sedangkan nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 5,30 terdapat pada pernyataan “Saya percaya kepada LPD Desa Adat Kapal karena keandalan kerja yang dimilikinya”. Jumlah nilai rata-rata untuk variabel kepercayaan sebesar 3,46 memiliki arti bahwa responden merasa setuju dengan pernyataan yang menjadi indikator dari kualitas layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa selama ini LPD Desa Adat Kapal memiliki kepercayaan yang tinggi di benak nasabah LPD Desa Adat Kapal.

Tabel 10.
Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden					Mean	Kriteria
		1	2	3	4	5		
1	Saya akan tetap bertransaksi di LPD Desa Adat Kapal.	2	14	71	39	24	3,46	Tinggi
2	LPD Desa Adat Kapal memberikan pengalaman yang baik saat saya bertransaksi.	1	6	72	48	23	3,57	Tinggi
3	Layanan yang ditawarkan LPD Desa Adat Kapal sudah memenuhi harapan saya.	1	17	62	46	24	3,50	Tinggi
4	Saya percaya bahwa LPD Desa Adat Kapal tidak akan mengecewakan nasabah.	0	18	81	36	15	3,32	Cukup Rendah
5	Saya tidak memiliki komplain terhadap LPD Desa Adat Kapal.	0	20	66	41	23	3,45	Tinggi
Rata-Rata Skor Variabel Kepuasan Nasabah							3,46	Tinggi

Sumber: Data primer diolah, 2023

Penilaian responden terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,50 pada pernyataan “Layanan yang ditawarkan LPD Desa Adat Kapal sudah memenuhi harapan saya” sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,32 terdapat pada pernyataan “Saya percaya bahwa LPD Desa Adat Kapal tidak akan mengecewakan nasabah”. Jumlah nilai rata-rata untuk variabel kepuasan nasabah sebesar 3,46 memiliki arti bahwa responden merasa setuju dengan pernyataan yang menjadi indikator dari kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan yang dimiliki oleh nasabah terhadap LPD Desa Adat Kapal termasuk dalam kategori tinggi.

Tabel 11.
Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov)

Persamaan	Asymp. Sig. (2-tailed)
Struktur 1	0,200
Struktur 2	0,064

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan bahwa besarnya nilai *Asymp. Sig.* adalah sebesar 0,200 dan 0,064. Nilai *Asymp. Sig.* tersebut lebih besar dari 0,05 maka mengindikasikan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini berdistribusi normal.

Tabel 12.
Uji Multikolinearitas (*Tolerance* dan *VIF*)

Model		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
Struktur 1	Kualitas Layanan	0,808	1,237
	Kepercayaan	0,808	1,237

Sumber: Data primer diolah, 2023

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa koefisien *tolerance* variabel kualitas layanan dan kepercayaan sebesar $0,808 > 0,10$ dan nilai *VIF* sebesar $1,237 < 10$. Hal ini berarti bahwa model regresi kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah tidak terdapat gejala multikolinearitas.

Tabel 13.
Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser) *Coefficients* (a)

Persamaan	Model	T	Sig.
Struktur 1	Kualitas Layanan	0,450	0,653
Struktur 2	Kualitas Layanan	-0,422	0,674
	Kepercayaan	0,458	0,648

Sumber: Data primer diolah, 2023

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa masing-masing model memiliki nilai *Sig.* $>$ dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model.

Tabel 14.
Hasil Analisis Jalur Pada Struktural 1
***Coefficients*^a**

Model	Unstandardized <i>Coefficients</i>		Standardized <i>Coefficients</i>	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,147	1,224		8,290	,000
Kualitas Layanan	,422	,071	,438	5,927	,000

a. Dependent Variable: Kepercayaan

b. R square : 0,192

c. Sig. F : 0,000

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis jalur pada struktural 1, dapat dirumuskan persamaan sebagai berikut:

$$M = \beta_2 X + e_1$$

$$M = 0,438 X + e_1$$

Keterangan:

- X : Kualitas layanan
- M : Kepercayaan
- β_1 : Koefisien regresi variabel
- e_1 : *error*

Persamaan struktural di atas dapat diartikan bahwa :

Variabel kualitas layanan memiliki koefisien sebesar 0,438 yang memiliki arti bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepercayaan nasabah LPD Desa Adat Kapal. Hal tersebut juga dapat berarti jika kualitas layanan semakin baik, maka kepercayaan nasabah LPD Desa Adat Kapal akan mengalami peningkatan sebesar 0,438 atau 43,8 persen.

Tabel 15.
Hasil Analisis Jalur Pada Struktural 2
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,372	1,239		2,721	,007
Kualitas Layanan	,579	,066	,571	8,733	,000
Kepercayaan	,239	,069	,227	3,474	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. R square : 0,492

c. Sig.F : 0,000

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis jalur pada struktural 2, maka dapat dirumuskan persamaan yaitu sebagai berikut.

$$Y = \beta_1 X + \beta_3 M + e_2$$

$$Y = 0,571 X + 0,227 M + e_2$$

Keterangan :

- Y : Kepuasan pelanggan
- X : Kualitas layanan
- M : Kepercayaan
- β_2, β_3 : Koefisien regresi variabel
- e_2 : *error*

Persamaan struktural di atas dapat diartikan bahwa :

Variabel kualitas layanan memiliki koefisien sebesar 0,571 yang memiliki arti bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kapal. Hal tersebut juga dapat berarti jika kualitas layanan semakin baik, maka kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kapal akan mengalami peningkatan sebesar 0,571 atau 57,1 persen.

Pada variabel kepercayaan memiliki koefisien sebesar 0,227 yang memiliki arti bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kapal. Hal tersebut juga dapat berarti jika kepercayaan mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kapal akan mengalami peningkatan sebesar 0,227 atau 22,7 persen.

Berdasarkan model struktural 1 dan struktural 2, maka perhitungan nilai *standard error* adalah sebagai berikut.

$$Pe_i = \sqrt{1 - R^2}$$

$$Pe_1 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,192} = 0,899$$

$$Pe_2 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,492} = 0,713$$

Berdasarkan perhitungan nilai *standard error*, diperoleh e_1 atau *standard error* model I sebesar 0,899 dan e_2 atau *standard error* model II sebesar 0,713. Selanjutnya dapat diperoleh hasil koefisien determinasi total yaitu :

$$R^2_m = 1 - (e_1)^2 - (e_2)^2$$

$$R^2_m = 1 - (0,899)^2 - (0,713)^2$$

$$R^2_m = 0,590$$

Koefisien determinasi total sebesar 0,590 mempunyai arti bahwa sebesar 59 persen varian kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kapal dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kepercayaan, sedangkan sisanya sebesar 41 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Tabel 16.

Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Pengaruh Total Kualitas Layanan (X), Kepercayaan (M), dan Kepuasan Nasabah (Y)

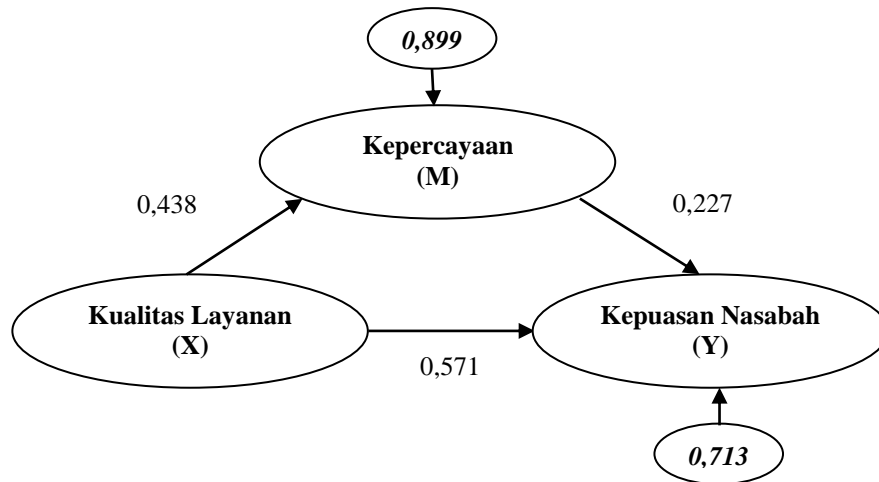
Pengaruh Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total
X → Y	0,571	0,099	0,670
X → M	0,438		0,438
M → Y	0,227		0,227

Sumber: Data primer diolah, 2023

Pengaruh langsung kualitas layanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar sebesar 0,571. Pengaruh langsung kualitas layanan (X) terhadap kepercayaan (M) adalah sebesar 0,438. Pengaruh langsung kepercayaan (M) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 0,227. Pengaruh tidak langsung kualitas layanan (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) melalui kepercayaan

(M) sebesar 0,099. Total pengaruh variabel kualitas layanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) melalui kepercayaan (M) adalah sebesar 0,670.

Berdasarkan pemaparan diatas maka diagram koefisien jalur dari penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 2. Diagram Analisis Jalur

Sumber: Data primer diolah, 2023

Standard error tidak langsung (*indirect effect*) S_{ab} dihitung dengan rumus:

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{b^2S^2_a + a^2S^2_b + S^2_a S^2_b}}$$

Hasil Uji Sobel pada penelitian ini menunjukkan hasil tabulasi $Z = 2,903 > 1,96$ yang berarti variabel kepercayaan secara signifikan memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian maka hipotesis keempat diterima.

Pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,571 dengan perbandingan nilai sig.t sebesar 0,000 kurang dari nilai signifikan yang digunakan ($0,000 < 0,05$) yang berarti H_1 diterima. Angka ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka akan semakin baik kepuasan seseorang untuk menggunakan layanan tersebut. Dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa layanan LPD Desa Adat Kapal memiliki kualitas layanan yang cukup baik diikuti dengan kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kapal yang tinggi. Hal ini dibuktikan dengan hasil skor rata-rata jawaban responden pada variabel kualitas layanan sebesar 3,39 termasuk dalam kategori cukup baik dan rata-rata skor jawaban pada variabel kepuasan nasabah sebesar 3,46 termasuk dalam kategori tinggi. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rastini & Antara (2022); Cavalera & Soliha (2019); Alfiyanto *et al.* (2020); Mawey *et al.* (2018); dan Buddy *et al.* (2019) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepercayaan (M) sebesar 0,438 dengan perbandingan nilai sig.t sebesar 0,000 kurang dari nilai signifikan yang digunakan ($0,000 < 0,05$) yang berarti H_2 diterima. Angka ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin tinggi kepercayaan seseorang untuk menggunakan layanan tersebut. Dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa layanan LPD Desa Adat Kapal memiliki kualitas layanan yang cukup baik diikuti dengan kepercayaan nasabah LPD Desa Adat Kapal yang tinggi. Hal ini dibuktikan dengan hasil skor rata-rata jawaban responden pada variabel kualitas layanan sebesar 3,39 termasuk dalam kategori cukup baik dan rata-rata skor jawaban pada variabel kepercayaan sebesar 3,46 termasuk dalam kategori tinggi. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pratiwi & Suparna (2018); Fajarini & Meria (2020); Purwa & Ardani (2018); Putri *et al.* (2020); dan Syafii *et al.* (2019) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel kualitas layanan terhadap kepercayaan.

Pengaruh kepercayaan (M) terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,227 dengan perbandingan nilai sig.t sebesar 0,001 kurang dari nilai signifikan yang digunakan ($0,000 < 0,05$) yang berarti H_3 diterima. Angka ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin baik kepercayaan yang dimiliki maka semakin tinggi kepuasan seseorang untuk menggunakan layanan tersebut. Dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa layanan LPD Desa Adat Kapal memiliki kepercayaan yang tinggi di benak nasabah diikuti dengan kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kapal yang tinggi. Hal ini dibuktikan dengan hasil skor rata-rata jawaban responden pada variabel kualitas layanan sebesar 3,46 termasuk dalam kategori cukup baik dan rata-rata skor jawaban pada variabel kepuasan nasabah sebesar 3,46 termasuk dalam kategori tinggi. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Akri *et al.* (2021); Lie *et al.* (2019); Pambudi & Soliha (2022); Japlani *et al.* (2020); dan Buddy *et al.* (2019) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel kepercayaan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil Uji Sobel menunjukkan bahwa hasil tabulasi $Z = 2,903 > 1,96$ yang berarti variabel kepercayaan secara signifikan memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut juga menyatakan bahwa H_4 diterima. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan perusahaan, maka kepercayaan nasabah terhadap perusahaan tersebut akan semakin tinggi sehingga akan meningkatkan kepuasan nasabah setelah menggunakan layanan tersebut. Dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa layanan LPD Desa Adat Kapal memiliki kualitas layanan yang cukup baik diikuti dengan kepuasan kepercayaan yang tinggi dan kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kapal yang tinggi. Hal ini dibuktikan dengan hasil skor rata-rata jawaban responden pada variabel kualitas layanan sebesar 3,39 termasuk dalam kategori cukup baik, rata-rata skor jawaban pada variabel kepercayaan sebesar 3,46 termasuk dalam kategori tinggi, dan rata-rata skor jawaban pada variabel kepuasan nasabah sebesar 3,46 termasuk dalam kategori tinggi. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pratiwi & Suparna (2018); Syafii *et al.* (2019); Raiyan & Siregar (2021); dan Purwa & Ardani (2018)

yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dengan kepercayaan sebagai variabel pemediasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data serta pembahasan mengenai pengaruh masing-masing variabel, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan LPD Desa Adat Kapal maka semakin tinggi kepuasan nasabah setelah menggunakan layanan tersebut. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan LPD Desa Adat Kapal maka kepercayaan nasabah terhadap LPD Desa Adat Kapal akan semakin tinggi. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin baik kepercayaan yang dimiliki oleh nasabah terhadap LPD Desa Adat Kapal maka semakin tinggi kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kapal setelah menggunakan layanan tersebut. Kepercayaan secara signifikan memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh LPD Desa Adat Kapal maka kepercayaan yang dimiliki oleh nasabah terhadap LPD Desa Adat Kapal bisa semakin tinggi sehingga akan meningkatkan kepuasan nasabah setelah menggunakan layanan tersebut.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian adalah berdasarkan hasil jawaban responden mengenai variabel kualitas layanan, menunjukkan bahwa LPD Desa Adat Kapal perlu untuk selalu memperhatikan dan meningkatkan kualitas dalam membangun komunikasi personal dengan nasabah, menggunakan kalimat yang mudah dipahami, serta tempatkan diri pada posisi nasabah agar keinginan atau kebutuhan nasabah dapat dipenuhi oleh LPD Desa Adat Kapal sehingga nasabah dapat merasa puas. Berdasarkan hasil jawaban responden mengenai variabel kepercayaan, menunjukkan bahwa LPD Desa Adat Kapal perlu untuk terus meningkatkan kemampuan LPD Desa Adat Kapal dalam memberikan layanan terbaiknya, serta dapat memberikan layanan yang dijanjikan dengan terpercaya, segera, akurat, dan memuaskan nasabah LPD Desa Adat Kapal. Pada penelitian berikutnya, perlu dipertimbangkan untuk meneliti variabel-variabel, faktor-faktor, dan indikator lain di luar kualitas layanan dan kepercayaan untuk mengetahui kepuasan nasabah seperti variabel *brand image*, strategi penetapan harga, *perceived usefulness*, emosional, *experiential marketing*, dan lain sebagainya.

REFERENSI

- Akri, P., Edyson, & Suyono. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan, Lokasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen CV. Mitra Matra Mandiri Pekanbaru. *Jurnal Bisnis Terapan*, 1(1), 74–86.
- Alfiyanto, C., Indriani, F., & Perdhana, M. S. (2020). The Effect of Service Quality on Consumer Trust and Customer Satisfaction to Improve Customer Loyalty on Go-Car Transportation Online in Semarang City. *Journal of Economic*, 9(1), 43–58.
- Amin, A., & Ibrahim. (2022). Telaah Aspek Pembiayaan dan Kinerja Keuangan Syariah Pada Bank Umum Syariah di Indonesia. *Journal of Unicorn Adperts*, 1(1), 29–39.
- Astarina, I.G.A., Giantari, I.G.A.K., & Yasa, N.N.K. (2017). Peran Kepercayaan Memediasi Pengaruh Pengalaman Terhadap Niat Menggunakan Kembali Jasa Go-Jek di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(5), hal. 2308-2334.
- Astuti, Y.W., Agriyanto, R., & Turmudzi, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 19(3), hal. 134-158.
- Bali Bank News. (2020). *Gunakan Teknologi Informasi, LPD Desa Adat Kapal Bangkit dari Keterpurukan dengan Aset Rp10 Miliar*. Website : <https://www.balibanknews.com/read/202012080001/gunakan-teknologi-informasi-lpd-desa-adat-kapal-bangkit-dari-keterpurukan-dengan-aset-rp-10-miliar.html>
- Bali Berkarya (2021). Ratusan Miliar Aset Sempat Digelapkan, LPD Kapal Kini ‘Bangkit Berkembang’. Website : <https://www.baliberkarya.com/read/ratusan-miliar-aset-semat-digelapkan-lpd-kapal-kini-bangkit-berkembang>
- Buddy, Tabroni, & Fahrudin, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umroh dan Haji di Jakarta Timur). *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 110–125.
- Boonlertvanich, Karis. (2018). Service Quality, Satisfaction, Trust and Loyalty: The Moderating Role of Main-Bank and Wealth Status. *International Journal of Bank Marketing*, 37(1), hal. 278-302.
- Cavalera, N. D., & Soliha, E. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpeda Bank Jateng Cabang Utama Semarang. *Prosiding SENDI_U 2019*, 978–979.
- Ekmarinda, E. Y., Liyundira, F. S., & Sholihin, M. . (2022). Analisis Faktor Penyebab Audit Internal Pada Penanganan Pembiayaan Bermasalah. *Progress Conference*, 5(1), 100–106.
- Fajarini, A., & Meria, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty INC). *JCA Ekonomi*, 1(2), 481–491.
- Fuadi. (2020). *Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank*. CV Adanu Abimata.
- Giantari, I. G. A. K., Dewi, C. R. A., Yasa, N. N., Sukawati, T. G. R., Setiawan, P. Y., & Setini, M. (2020). The Effect of Security, Trust and Ease of Use

- towards Repurchase Intentions Mediated by E-satisfaction on Online Travel Agent. *Jour of Adv Research in Dynamical & Control System*, 12(8), 340–354.
- Giantari, I G.A.K, Sukawati, T. G. R., Yasa, N. N. K., & Setini, M. (2022). Learning Process in Improving the Quality of learning in Education Environment. *Quality-Access to Success*, 23(187), 32–38.
- Giantari, I. G.A.K & Sukawati, T. G. R. (2023). *Strategi Reciprocity UMKM Coffee Shop di Bali*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Hutasoit, A.P., Ginting, S.O., & Eric. (2020). Kualitas Layanan, Promosi, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank BTPN TBK Cabang Medan. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 3(4), hal. 474-481.
- Japlani, A., Fitriani, & Mudawamah, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada cabang bmt fajar metro pusat. *Jurnal Ilmiah Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 67–85.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management (Global Edition)*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Karyose, H., Astuti, W., & Ferdiansjah, Customer Loyalty: The Effect of Service Quality, Corporate Image, Customer Relationship Marketing and Customer Satisfaction as Intervening Variable-An Empirical Analysis of Bank Customers in Malang City. *Marketing and Branding Research*, 4(4), hal. 336-347.
- Lutfiyani, V., & Soliha, E. (2019). Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan (Studi pada KSPPS Bondho Ben Tomoto Semarang. *Proceeding Seminar Nasional dan Call of Papers 2019*. Semarang.
- Lie, D., Sudirman, A., & Butarbutar, M. (2019). Analysis of Mediation Effect Of Consumer Satisfaction On The Effect Of Service Quality, Price and Consumer Trust On Consumer Loyalty. *Journal of Scientific & Technology Research*, 8(8), 2277–8616.
- Mawey, T., Tumbel, A., & Ogi, I. W. (2018). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Salutgo. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1198–1207.
- Melastri, K. & Giantari, I.G.A.K. (2019). Effect of Service Quality, Company Image, and Customer Satisfaction in Word Of Mouth. *International Research Journals of Management, IT & Social Sciences*, 6(4), hal. 127-134.
- Pambudi, T. W., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(1), 326–346.
- Pratiwi, K., & Suparna, G. (2018). Peran Kepercayaan Memediasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan pada Cameley Salon di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(9), 4947–4970.
- Purwa, I. B. N. S., & Ardani, I. G. A. K. S. (2018). Peran Kepercayaan Nasabah dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(1), 192–220.
- Putri, K. A. S., Vania, A., & Fikriah, N. L. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan

- Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada UKM Kharisma Sejahtera. *Journal Industrial Engineering & Management Research*, 1(2), 140–152.
- Pasharibu, Y., Paramita, E.L., & Febriyanto, S. (2018). Price, Service Quality and Trust on Online Transportation Towards Customer Satisfaction. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 21(2), hal. 240-264.
- Raiyan, M., & Siregar, M. R. (2021). Pengaruh Persepsi Risiko, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Variabel Kepercayaan Pada Pengguna Jasa Angkutan Gojek di Banda Aceh Pada Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 6(1), 150–164.
- Rastini, N., & Antara, I. M. R. (2022). The Influence of Brand Image, Sales Promotion and Quality of Service on Customer Satisfaction Car Rental Service. *European Journal of Business and Management Research*, 7(2), 223–226.
- Sari, R. A., Aswar, N., & Aslam, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulselbar. *Jurnal Manajemen*, 2(2), 120–125.
- Siagian. (2021). *Lembaga-Lembaga Keuangan dan Perbankan Pengertian, Tujuan, dan Fungsinya*. Insan Cendekia Mandiri.
- Syafii, I., Rachma, N., & Hufron, M. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Konsumen Pizza Hut Dinoyo Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 8(8), 54–63.
- Setiawan, E.B., Wati, S., Wardana, A.R., & Ikhsan, R.B. (2020). Building Trust Through Customer Satisfaction in The Airline Industry in Indonesia : Service Quality and Price Fairness Contribution. *Management Science Letters* 10, hal. 1095-1102.
- Sudaryana, Yayan. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review*, 4(1), hal.447-455.
- Sugiyono, S. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widyarini, N.M.M., & Sanjaya, P.K.A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah LPD Desa Adat Mangening. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan, dan Pariwisata*, 1(2), hal. 471-478.
- Wilis, R.A., & Nurwulandari, A. (2020). The effect of E-Service Quality, E-Trust, Price and Brand Image Towards E-Satisfaction and Its Impact on E-Loyalty of Traveloka's Customer. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 4(3), hal. 1061-1099.