

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada KSP Lumbung Tani Cabang Jombang

Siti Muzdalifah

Email :

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kadiri

Dosen Pembimbing: Nindi Vaulia Puspita, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada KSP Lumbung Tani Cabang Jombang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif karena data penelitiannya berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik serta telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu kongkrit, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah di tahun 2025 pada KSP Lumbung Tani Cabang Jombang sebanyak 150 nasabah. Sedangkan sampelnya sebanyak 60 orang/responden. Metode pengumpulan data menggunakan study pustaka, obeservasi, kuesioner dan wawancara. Sedangkan metode analisis data dengan uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji regresi linier sederhana, uji regresi linier berganda, uji signifikan secara parsial (uji statistik t), uji signifikansi secara serempak/simultan (uji statistik f), dan koefisien determinasi. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: Secara simultan ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada KSP Lumbung Tani Cabang Jombang. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($70,043 > 3,16$). Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada KSP Lumbung Tani Cabang Jombang adalah 71,1% dan 28,9% dipengaruhi oleh variabel yang lain.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan nasabah.

ABSTRACT

The Influence of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction at KSP Lumbung Tani Cabang Jombang

Siti Muzdalifah

Email :

Faculty of Economics and Business of University Kadiri

Counselor: Nindi Vaulia Puspita, S.E., M.M.

This study aims to determine the effect of service quality and trust on customer satisfaction at KSP Lumbung Tani, Jombang Branch. This study uses a quantitative research method because the research data is in the form of numbers and is analyzed using statistics and has met scientific principles, namely concrete, objective, measurable, rational, and systematic. The population used is all customers in 2025 at KSP Lumbung Tani, Jombang Branch, totaling 150 customers. While the sample is 60 people/respondents. Data collection methods use literature studies, observations, questionnaires and interviews. While the data analysis method with instrument validity and reliability tests, simple linear regression tests, multiple linear regression tests, partial significance tests (statistical t tests), simultaneous significance tests (statistical f tests), and coefficients of determination. From the results of this study it can be concluded that: Simultaneously there is an influence of service quality and trust on customer satisfaction at KSP Lumbung Tani, Jombang Branch. Because $F \text{ count} > F \text{ table}$ ($70.043 > 3.16$). The magnitude of the influence of service quality and trust on customer satisfaction at KSP Lumbung Tani Jombang Branch is 71.1% and 28.9% is influenced by other variables.

Keyword: Service quality, trust, customer satisfaction.