

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kepercayaan Nasabah sebagai Variabel Mediasi pada PT Bank Perekonomian Rakyat Tapin Sejahtera Perseroda di Kabupaten Tapin Provinsi Kalimantan Selatan

(The Influence of Service Quality and Employee Competence on Customer Satisfaction with Customer Trust as a Mediating Variable at PT Bank Perekonomian Rakyat Tapin Sejahtera Perseroda in Tapin Regency, South Kalimantan Province)

Natasya Noor Aprilia¹, Abdul Kadir², Asruni³, Ariantho Muler⁴

^{1,2,3,4}Pancasetia College of Economics Banjarmasin

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan nasabah dengan kepercayaan nasabah sebagai variabel intervening. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan kompetensi sumber daya manusia dalam menciptakan kepercayaan serta kepuasan nasabah di tengah persaingan yang semakin ketat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah yang menjadi responden penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil evaluasi outer model menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,70, nilai Average Variance Extracted (AVE) di atas 0,50, serta nilai composite reliability dan Cronbach's alpha yang telah memenuhi kriteria, sehingga seluruh konstruk dinyatakan valid dan reliabel. Hasil evaluasi inner model menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah dan kepuasan nasabah. Selain itu, kepercayaan nasabah juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa kepercayaan nasabah berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas layanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan dan kompetensi pegawai tidak hanya berdampak langsung terhadap kepuasan nasabah, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan kepercayaan nasabah. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian manajemen layanan serta menjadi bahan pertimbangan praktis bagi manajemen dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan kompetensi pegawai guna meningkatkan kepuasan nasabah secara berkelanjutan.

Kata kunci: kualitas layanan, kompetensi pegawai, kepercayaan nasabah, kepuasan nasabah, PLS-SEM

Abstract: This study examines the influence of service quality and employee competence on customer satisfaction, with customer trust serving as an intervening variable. The research is driven by the urgent need for organizations to strengthen service quality and human resource capabilities to build trust and sustain customer satisfaction in an increasingly competitive environment. Adopting a quantitative approach, data were collected through surveys administered to customers who had directly experienced the services provided. The analysis utilized the PLS-SEM technique with SmartPLS software. The outer model evaluation confirms that all indicators meet validity and reliability standards, as reflected in outer loading values above 0.70, Average Variance Extracted (AVE) exceeding 0.50, and composite reliability and Cronbach's alpha values within required thresholds. These results indicate that the constructs employed in the study are statistically robust. The inner model evaluation further demonstrates that service quality and employee competence both have positive and significant effects on customer trust and customer satisfaction. Customer trust is also shown to positively and significantly influence customer satisfaction. Moreover, the findings reveal that customer trust acts as a mediating variable in the relationship between service quality, employee competence, and customer satisfaction. This suggests that enhancing service quality and employee competence contributes not only directly to increased customer satisfaction but also indirectly through the strengthening of customer trust. Overall, this research provides theoretical contributions to the field of service management and offers practical guidance for organizations in formulating strategies to improve service quality and employee competence in order to achieve sustainable customer satisfaction.

Keywords: service quality, employee competence, customer trust, customer satisfaction, PLS-SEM

Alamat Korespondensi: Natasya Noor Aprilia, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STIE Pancasetia Banjarmasin e-mail : natasha.aprilia7@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir ditandai oleh persaingan yang semakin ketat, baik antara bank umum, bank digital, maupun Bank Perekonomian Rakyat (BPR). Perubahan teknologi dan perilaku nasabah menuntut lembaga keuangan untuk tidak hanya menawarkan produk simpanan dan kredit, tetapi juga menghadirkan kualitas pelayanan yang unggul, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan nasabah. Dalam konteks tersebut, kualitas layanan dan kompetensi pegawai menjadi faktor kunci dalam membangun kepuasan dan kepercayaan nasabah, khususnya pada lembaga keuangan daerah yang melayani segmen mikro dan kecil.

BPR memiliki peran strategis dalam mendukung perekonomian lokal melalui fungsi intermediasi keuangan bagi masyarakat yang belum terjangkau oleh bank umum. Keberlangsungan BPR sangat bergantung pada kemampuan institusi dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan nasabah. Hubungan tersebut dibangun melalui pengalaman pelayanan yang konsisten, kompetensi pegawai yang memadai, serta kepercayaan nasabah terhadap keamanan dan integritas bank. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dan sumber daya manusia menjadi tuntutan utama bagi BPR agar tetap mampu bersaing di tengah dinamika industri perbankan.

Kualitas pelayanan dalam sektor jasa perbankan umumnya diukur menggunakan pendekatan SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima dimensi tersebut mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan nasabah. Pelayanan yang didukung fasilitas memadai, ketepatan dan keakuratan proses, respons yang cepat, jaminan keamanan, serta perhatian personal akan membentuk persepsi positif dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Namun, kualitas pelayanan tidak dapat dilepaskan dari kompetensi pegawai sebagai pelaksana utama layanan. Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan teknis, kemampuan komunikasi, serta sikap profesional dalam menjalankan tugas. Pegawai yang kompeten akan mampu memberikan informasi yang akurat, melayani dengan empatik, serta beradaptasi dengan perubahan sistem dan kebutuhan nasabah. Sebaliknya, keterbatasan kompetensi berpotensi menimbulkan kesalahan prosedural, ketidakkonsistenan informasi, dan pelayanan yang lambat, yang pada akhirnya menurunkan

kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Kepercayaan nasabah merupakan fondasi penting dalam hubungan perbankan. Nasabah yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi akan merasa aman menempatkan dananya, bersedia melakukan transaksi berulang, serta merekomendasikan bank kepada pihak lain. Kepercayaan terbentuk melalui pengalaman layanan yang positif, integritas pegawai, transparansi informasi, dan konsistensi pelayanan. Dalam konteks ini, kepercayaan berperan sebagai jembatan yang menghubungkan kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai dengan kepuasan nasabah.

PT Bank Perekonomian Rakyat Tapin Sejahtera Perseroda sebagai salah satu BUMD di Kabupaten Tapin memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian daerah. Meskipun secara umum bank ini beroperasi stabil, berbagai data internal menunjukkan adanya permasalahan terkait kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai. Keluhan nasabah masih ditemukan pada aspek fasilitas fisik, keandalan proses layanan, kecepatan respons, kejelasan informasi, serta perhatian personal pegawai. Selain itu, variasi latar belakang pendidikan dan keterbatasan pelatihan berkelanjutan turut memengaruhi kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Data kepuasan dan kepercayaan nasabah BPR Tapin Sejahtera dalam beberapa tahun terakhir juga menunjukkan tren penurunan. Penurunan tersebut tercermin pada indeks kualitas layanan, kompetensi pegawai, kepercayaan, dan kepuasan nasabah. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan nasabah dan realitas pelayanan yang diterima. Jika tidak segera ditangani, kondisi tersebut berpotensi menurunkan loyalitas nasabah dan melemahkan daya saing bank di tengah meningkatnya persaingan lembaga keuangan di daerah.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan temuan yang beragam terkait hubungan antara kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, kepercayaan, dan kepuasan nasabah. Beberapa penelitian menemukan pengaruh langsung, sementara penelitian lain menunjukkan peran kepercayaan sebagai variabel mediasi. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan adanya celah penelitian (research gap), khususnya pada konteks BPR daerah.

Berdasarkan kondisi empiris dan perbedaan temuan penelitian sebelumnya, penelitian ini menjadi relevan untuk mengkaji secara lebih mendalam pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan nasabah dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi pada PT Bank Perekonomian

Rakyat Tapin Sejahtera Perseroda di Kabupaten Tapin, Provinsi Kalimantan Selatan

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada PT Bank Perekonomian Rakyat Tapin Sejahtera Perseroda di Kabupaten Tapin, Provinsi Kalimantan Selatan?

Apakah kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada PT Bank Perekonomian Rakyat Tapin Sejahtera Perseroda di Kabupaten Tapin, Provinsi Kalimantan Selatan?

Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Perekonomian Rakyat Tapin Sejahtera Perseroda di Kabupaten Tapin, Provinsi Kalimantan Selatan?

Apakah kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Perekonomian Rakyat Tapin Sejahtera Perseroda di Kabupaten Tapin, Provinsi Kalimantan Selatan?

Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Perekonomian Rakyat Tapin Sejahtera Perseroda di Kabupaten Tapin, Provinsi Kalimantan Selatan?

Apakah kepercayaan nasabah berperan sebagai variabel mediasi dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Perekonomian Rakyat Tapin Sejahtera Perseroda di Kabupaten Tapin, Provinsi Kalimantan Selatan?

Apakah kepercayaan nasabah berperan sebagai variabel mediasi dalam pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Perekonomian Rakyat Tapin Sejahtera Perseroda di Kabupaten Tapin, Provinsi Kalimantan Selatan?

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan konsep penting dalam industri jasa, khususnya perbankan, karena berhubungan langsung dengan kepuasan dan kepercayaan nasabah. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2020) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan layanan yang diharapkan pelanggan serta kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan tersebut. Dalam konteks perbankan, kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan bank dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, aman, dan sopan melalui interaksi langsung antara pegawai dan nasabah. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya menciptakan kepuasan sesaat, tetapi juga membangun kepercayaan dan hubungan jangka

panjang dengan nasabah.

Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi terhadap kinerja layanan yang diterima. Apabila kinerja layanan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas, sedangkan ketidaksesuaian antara harapan dan realitas layanan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Dalam jasa keuangan, persepsi pelanggan sangat dipengaruhi oleh sikap pegawai, kejelasan informasi, serta kemudahan proses transaksi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi bagian penting dari strategi diferensiasi dan daya saing lembaga perbankan.

Tjiptono (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui penyampaian layanan yang tepat dan konsisten. Dalam perbankan, kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh perilaku pegawai sebagai ujung tombak pelayanan. Pelayanan yang ramah, responsif, dan akurat akan menciptakan kesan positif yang berkelanjutan. Lovelock dan Wirtz (2016) menambahkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari hasil akhir, tetapi juga dari proses pelayanan yang dialami pelanggan, termasuk kecepatan layanan, keramahan, dan kejelasan komunikasi.

Kualitas pelayanan memberikan berbagai manfaat strategis bagi organisasi. Kotler dan Keller (2016) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, sehingga berdampak pada stabilitas dan pertumbuhan bisnis. Dalam perbankan, loyalitas nasabah berkontribusi terhadap peningkatan rekening aktif dan keberlanjutan dana pihak ketiga. Zeithaml et al. (2020) menegaskan bahwa kualitas pelayanan juga memperkuat citra dan reputasi perusahaan di mata publik, serta mengurangi keluhan pelanggan melalui proses layanan yang lebih efisien.

Selain manfaat eksternal, kualitas pelayanan juga memberikan manfaat internal bagi organisasi. Tjiptono (2020) menyatakan bahwa proses pelayanan yang terstandar dan berkualitas dapat meningkatkan efektivitas kerja, mempercepat waktu layanan, serta mengurangi potensi kesalahan operasional. Lovelock dan Wirtz (2016) menambahkan bahwa kualitas pelayanan yang konsisten dapat meningkatkan semangat kerja pegawai dan menciptakan keseimbangan antara kepuasan pelanggan dan kinerja organisasi. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya menguntungkan nasabah, tetapi juga memperkuat kinerja internal lembaga.

Tujuan utama peningkatan kualitas pelayanan adalah menciptakan kepuasan dan

loyalitas pelanggan secara berkelanjutan. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa pelayanan berkualitas bertujuan membangun keunggulan kompetitif yang sulit ditiru pesaing. Zeithaml et al. (2020) menambahkan bahwa kualitas pelayanan bertujuan meminimalkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, sehingga menciptakan pengalaman layanan yang bernilai tambah. Dalam perbankan, tujuan ini diwujudkan melalui pelayanan yang cepat, aman, transparan, dan konsisten.

Menurut Lupiyoadi (2020), kualitas pelayanan juga bertujuan membangun hubungan jangka panjang antara organisasi dan pelanggan melalui pengalaman positif yang berkelanjutan. Dalam era persaingan dan digitalisasi perbankan, kualitas pelayanan menjadi instrumen utama dalam mempertahankan kepercayaan dan loyalitas nasabah.

Indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2020), yang terdiri dari lima dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengukur persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga perbankan.

Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan organisasi, khususnya pada sektor jasa seperti perbankan. Spencer dan Spencer (1993) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik dasar individu yang berhubungan secara langsung dengan efektivitas dan kinerja unggul dalam pekerjaan. Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, motivasi, nilai, serta sifat kepribadian yang membedakan tingkat kinerja seseorang. Dalam konteks perbankan, kompetensi pegawai menjadi fondasi utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah karena pegawai berperan sebagai ujung tombak pelayanan. Pegawai yang kompeten mampu memahami produk keuangan, memberikan layanan secara cepat dan tepat, serta merespons kebutuhan nasabah secara profesional.

Wibowo (2021) menyatakan bahwa kompetensi pegawai merupakan kemampuan individu dalam melaksanakan tugas sesuai standar organisasi melalui kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan perilaku kerja. Kompetensi juga mencakup kemampuan interpersonal seperti komunikasi, empati, dan

tanggung jawab. Dalam perbankan yang terus berkembang secara digital, kompetensi menjadi penentu kemampuan pegawai dalam beradaptasi terhadap perubahan teknologi dan tuntutan pelanggan. Robbins dan Judge (2022) menambahkan bahwa kompetensi merupakan seperangkat kemampuan dan perilaku yang memungkinkan individu mencapai prestasi optimal dalam peran tertentu. Oleh karena itu, kompetensi tidak hanya dipandang sebagai kemampuan teknis, tetapi juga sebagai bagian dari strategi organisasi untuk meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja.

Menurut Tjiptono (2020), kompetensi adalah perpaduan antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik. Dalam pelayanan jasa, kompetensi pegawai sangat menentukan kualitas interaksi dengan pelanggan. Lovelock dan Wirtz (2016) menegaskan bahwa dalam organisasi jasa, kompetensi pegawai menjadi sumber keunggulan kompetitif karena jasa bersifat tidak berwujud dan sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia. Pegawai yang kompeten akan mampu memberikan solusi yang cepat, akurat, dan sesuai kebutuhan pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Kompetensi pegawai memberikan berbagai manfaat strategis bagi organisasi. Spencer dan Spencer (1993) menjelaskan bahwa kompetensi memastikan pegawai bekerja secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam perbankan, kompetensi membantu meminimalkan kesalahan operasional, meningkatkan kecepatan layanan, serta memperlancar koordinasi antarbagian. Wibowo (2021) menyatakan bahwa kompetensi juga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja individu dan organisasi, mengurangi kebutuhan pengawasan, serta mendukung pengembangan karier pegawai. Robbins dan Judge (2022) menambahkan bahwa pegawai yang kompeten cenderung memiliki motivasi kerja dan rasa percaya diri yang tinggi, sehingga berdampak positif terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Tujuan utama pengembangan kompetensi pegawai adalah menciptakan kesesuaian antara kemampuan individu dengan kebutuhan organisasi. Spencer dan Spencer (1993) menyatakan bahwa kompetensi bertujuan meningkatkan profesionalisme, produktivitas, dan kualitas kerja pegawai. Dalam perbankan, kompetensi diarahkan untuk menjaga konsistensi kualitas layanan dan memperkuat kepercayaan nasabah. Tjiptono (2020) menekankan bahwa kompetensi juga bertujuan membentuk tenaga kerja yang responsif

terhadap perubahan kebutuhan pelanggan dan perkembangan teknologi. Dengan kompetensi yang memadai, organisasi dapat membangun keunggulan kompetitif dan keberlanjutan usaha.

Indikator kompetensi pegawai dalam penelitian ini mengacu pada konsep Spencer dan Spencer (1993), yang meliputi lima dimensi, yaitu: knowledge (pengetahuan terhadap tugas dan produk), skill (keterampilan teknis dan sosial), self-concept (nilai dan sikap positif terhadap pekerjaan), traits (ciri pribadi seperti tanggung jawab dan ketelitian), serta motives (dorongan internal untuk berprestasi dan memberikan layanan terbaik). Kelima indikator tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kompetensi pegawai dalam mendukung kinerja dan kualitas pelayanan perbankan

Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan nasabah merupakan elemen fundamental dalam membangun hubungan jangka panjang antara lembaga perbankan dan pelanggan. Morgan dan Hunt (1994) mendefinisikan kepercayaan sebagai keyakinan pelanggan terhadap keandalan dan integritas penyedia jasa. Dalam konteks perbankan, kepercayaan tercermin dari rasa aman nasabah dalam menempatkan dana serta keyakinan bahwa bank mampu menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi. Kepercayaan terbentuk melalui konsistensi pelayanan, transparansi, serta kejujuran dalam setiap interaksi. Bank yang mampu menjaga kepercayaan nasabah akan memperoleh loyalitas tinggi dan hubungan jangka panjang yang stabil, sementara hilangnya kepercayaan dapat berdampak serius terhadap reputasi lembaga.

Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kepercayaan pelanggan merupakan kesediaan pelanggan untuk bergantung pada penyedia jasa yang dianggap memiliki kemampuan dan integritas tinggi. Dalam industri perbankan, kepercayaan tidak hanya berkaitan dengan aspek finansial, tetapi juga perilaku pegawai dalam membangun relasi dengan nasabah. Kepercayaan muncul sebagai hasil dari pengalaman pelayanan yang konsisten dan profesional, serta persepsi risiko yang rendah. Semakin kecil risiko yang dirasakan nasabah, semakin tinggi tingkat kepercayaan terhadap bank. Oleh karena itu, kepercayaan menjadi pondasi utama dalam membangun kepuasan dan loyalitas nasabah.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2020) menjelaskan bahwa kepercayaan pelanggan merupakan keyakinan bahwa penyedia layanan memiliki kemampuan dan niat baik untuk memenuhi janji. Dalam layanan jasa yang bersifat tidak berwujud, seperti perbankan, kepercayaan berperan sebagai peredam

ketidakpastian. Nasabah menilai kredibilitas bank melalui pengalaman layanan, reputasi, dan konsistensi kinerja. Lovelock dan Wirtz (2016) menambahkan bahwa kepercayaan dibangun melalui interaksi berkelanjutan yang memberikan pengalaman positif, terutama terkait keamanan transaksi, integritas pegawai, dan keandalan sistem. Dengan demikian, kepercayaan bersifat rasional sekaligus emosional karena melibatkan perasaan aman dan nyaman.

Kepercayaan nasabah memberikan berbagai manfaat strategis bagi lembaga perbankan. Kotler dan Keller (2016) menyebutkan bahwa kepercayaan mendorong terciptanya hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan. Nasabah yang percaya cenderung bertahan lebih lama, lebih loyal, serta lebih terbuka terhadap produk dan layanan baru. Zeithaml et al. (2020) menegaskan bahwa kepercayaan mengurangi risiko psikologis dan meningkatkan kemungkinan pembelian ulang. Selain itu, kepercayaan memperkuat citra positif bank dan mendorong promosi dari mulut ke mulut secara alami.

Lovelock dan Wirtz (2016) menyatakan bahwa kepercayaan juga meningkatkan efisiensi hubungan karena mengurangi kebutuhan pengawasan berlebihan. Tjiptono (2020) menambahkan bahwa bank yang dipercaya akan memiliki reputasi kuat dan legitimasi sosial yang tinggi, sehingga lebih mudah mempertahankan dan menarik nasabah baru. Wibowo (2021) menekankan bahwa kepercayaan meningkatkan kepuasan dan komitmen pelanggan, serta memberikan toleransi terhadap kesalahan kecil dalam pelayanan.

Tujuan utama pembangunan kepercayaan nasabah adalah menciptakan hubungan yang stabil, aman, dan berkelanjutan. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kepercayaan bertujuan mengurangi ketidakpastian transaksi dan membentuk loyalitas pelanggan. Zeithaml et al. (2020) menekankan bahwa kepercayaan meningkatkan komitmen hubungan jangka panjang dan kenyamanan psikologis pelanggan. Dalam konteks perbankan, kepercayaan juga bertujuan menjaga reputasi, memperkuat daya saing, dan mendukung keberlanjutan bisnis (Lovelock & Wirtz, 2016). Dengan demikian, kepercayaan menjadi modal sosial yang strategis bagi lembaga keuangan.

Indikator kepercayaan nasabah dalam penelitian ini mengacu pada Morgan dan Hunt (1994), yang meliputi: reliability (keandalan bank dalam memenuhi janji), integrity (kejujuran dan etika lembaga), competence (kemampuan dan pengetahuan pegawai), benevolence (niat baik dan kepedulian terhadap

nasabah), serta consistency (stabilitas kualitas pelayanan dari waktu ke waktu). Indikator-indikator tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan nasabah terhadap lembaga perbankan.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan kinerja organisasi jasa, khususnya di sektor perbankan. Rocki Warouw et al. (2021) mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai kondisi ketika harapan, kebutuhan, dan keinginan nasabah terpenuhi melalui kualitas layanan yang diterima, sehingga menimbulkan perasaan senang, nyaman, dan percaya terhadap penyedia layanan. Kepuasan muncul sebagai hasil evaluasi nasabah atas pengalaman layanan yang dirasakannya selama berinteraksi dengan bank.

Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja jasa dengan harapannya. Apabila kinerja yang dirasakan melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas, sebaliknya jika kinerja berada di bawah harapan maka akan timbul ketidakpuasan. Dalam konteks perbankan, kepuasan nasabah tercermin dari kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang cepat, aman, ramah, dan sesuai kebutuhan. Kepuasan menjadi faktor kunci dalam menciptakan loyalitas dan hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah, karena nasabah yang puas cenderung melakukan transaksi ulang dan tidak mudah berpindah ke lembaga lain.

Menurut Tjiptono (2020), kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan yang timbul setelah pelanggan membandingkan hasil layanan yang diterima dengan harapan sebelumnya. Kepuasan bersifat subjektif karena dipengaruhi oleh persepsi masing-masing nasabah terhadap kualitas pelayanan. Dalam perbankan, dimensi yang memengaruhi kepuasan meliputi keandalan pegawai, kemudahan transaksi, kecepatan respons, serta empati dalam pelayanan. Bank yang mampu mengelola dimensi tersebut dengan baik akan menciptakan pengalaman positif yang berkelanjutan bagi nasabah.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2020) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi keseluruhan terhadap pengalaman konsumsi jasa. Dalam industri jasa keuangan, kepuasan tidak hanya dinilai dari hasil akhir berupa produk tabungan atau kredit, tetapi juga dari proses pelayanan yang dialami nasabah. Setiap interaksi antara nasabah dan pegawai membentuk persepsi terhadap kualitas bank

secara menyeluruh. Lovelock dan Wirtz (2016) menambahkan bahwa kepuasan bersifat dinamis dan dapat berubah seiring perubahan harapan, kebutuhan, serta kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, bank dituntut untuk menjaga konsistensi dan standar pelayanan yang tinggi.

Kepuasan nasabah memberikan berbagai manfaat strategis bagi lembaga perbankan. Kotler dan Keller (2016) menyebutkan bahwa kepuasan mendorong terciptanya loyalitas jangka panjang, meningkatkan transaksi ulang, serta memperkuat komunikasi dari mulut ke mulut yang positif. Tjiptono (2020) menegaskan bahwa kepuasan juga berfungsi sebagai alat ukur kinerja organisasi jasa dan mampu menurunkan tingkat keluhan pelanggan. Zeithaml et al. (2020) menambahkan bahwa kepuasan yang tinggi mengurangi risiko kehilangan nasabah dan memperkuat citra lembaga di mata publik. Sementara itu, Wibowo (2021) menyatakan bahwa kepuasan menciptakan hubungan timbal balik yang harmonis antara organisasi dan nasabah, yang berdampak pada stabilitas hubungan jangka panjang.

Tujuan utama pencapaian kepuasan nasabah adalah mempertahankan pelanggan dalam jangka panjang dan meningkatkan nilai pelanggan bagi organisasi. Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kepuasan membantu menciptakan diferensiasi non-harga dan memperkuat posisi kompetitif bank. Tjiptono (2020) menambahkan bahwa kepuasan bertujuan memastikan kesesuaian antara kualitas layanan dengan ekspektasi nasabah. Oliver (2019) menegaskan bahwa kepuasan juga bertujuan menciptakan kondisi psikologis positif yang memperkuat kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Dengan demikian, kepuasan nasabah menjadi jembatan antara kualitas layanan, kepercayaan, dan keberlanjutan hubungan jangka panjang.

Indikator kepuasan nasabah dalam penelitian ini mengacu pada Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2020), yang menyatakan bahwa kepuasan muncul dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Adapun indikator kepuasan nasabah menurut Rocki Warouw et al. (2021) meliputi: kepuasan terhadap pelayanan yang diterima, minat untuk berkunjung atau bertransaksi kembali, serta kenyamanan yang dirasakan selama menerima pelayanan. Indikator-indikator tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanasi

(explanatory research). Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris hubungan kausal antar-variabel yang telah dirumuskan dalam hipotesis, melalui pengukuran yang bersifat objektif dan analisis statistik.

Penelitian eksplanasi merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan dan pengaruh antara dua atau lebih variabel penelitian. Dalam penelitian ini, hipotesis disusun untuk menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepercayaan nasabah dan kepuasan nasabah, serta peran kepercayaan nasabah sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menguji hubungan langsung antar-variabel, tetapi juga mengkaji hubungan tidak langsung melalui variabel intervening.

Desain eksplanasi digunakan untuk mengetahui apakah suatu variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengujian pengaruh tersebut dilakukan melalui analisis statistik inferensial, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi penelitian.

Secara operasional, penelitian ini mengkaji hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel yang diteliti, yaitu: 1) Kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai sebagai variabel independen, 2) Kepercayaan nasabah sebagai variabel mediasi, 3) Kepuasan nasabah sebagai variabel dependen.

Dengan menggunakan rancangan penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pola hubungan antar-variabel serta kekuatan pengaruh masing-masing variabel dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah pada PT Bank Perekonomian Rakyat Tapin Sejahtera Perseroda di Kabupaten Tapin Provinsi Kalimantan Selatan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif PT Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Tapin Sejahtera Perseroda di Kabupaten Tapin Provinsi Kalimantan Selatan pada tahun 2025. Berdasarkan data operasional bank tahun 2025, jumlah rekening terdaftar sebanyak 10.900 rekening dengan tingkat aktivitas sebesar 66 persen, sehingga jumlah nasabah aktif tercatat sebanyak 8.602 orang.

Populasi ini dipilih karena nasabah aktif merupakan pengguna layanan yang secara langsung berinteraksi dengan sistem pelayanan dan pegawai bank. Oleh karena itu, nasabah aktif dianggap memiliki pengalaman yang relevan untuk menilai variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan, kompetensi pegawai,

kepercayaan nasabah, dan kepuasan nasabah.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2020:44). Mengingat jumlah populasi dalam penelitian ini lebih dari 100 orang ($N = 8.602$), maka penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error tolerance) sebesar 10 persen, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{8.602}{1 + 8.602(0,1)^2} = \frac{8.602}{1 + 86,02} = \frac{8.602}{87,02} = 98,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 100 responden, yaitu nasabah aktif PT BPR Tapin Sejahtera Perseroda.

Untuk memastikan keterwakilan populasi, penentuan sampel dilakukan secara proporsional berdasarkan jenis produk tabungan yang dimiliki nasabah. Distribusi sampel disesuaikan dengan proporsi jumlah nasabah pada masing-masing produk tabungan.

Tabel 1. Distribusi Sampel Nasabah Berdasarkan Produk Tabungan PT BPR Tapin Sejahtera Perseroda

No	Produk Tabungan	Persentase	Sampel
1	Tamara	30%	30
2	Tamasta	25%	25
3	Simarmas	20%	20
4	Simpel Taganal	10%	10
5	Tahara	5%	5
6	Tafaqur	5%	5
7	Simarbrur	5%	5
Jumlah		100%	100

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden nasabah aktif PT BPR Tapin Sejahtera Perseroda, yang ditentukan berdasarkan hasil perhitungan rumus Slovin dari total populasi sebanyak 8.602 nasabah dengan tingkat kesalahan sebesar 10 persen. Produk TAMARA dan TAMASTA memperoleh porsi sampel terbesar karena memiliki jumlah nasabah yang paling dominan, masing-masing diwakili oleh 30 responden (30 persen) dan 25 responden (25 persen).

Selanjutnya, produk SIMARMAS diwakili oleh 20 responden (20 persen), SIMPEL TAGANAL sebanyak 10 responden dengan kriteria usia minimal 17 tahun, serta produk

TAHARA, TAFACUR, dan SIMARBRUR masing-masing diwakili oleh 5 responden. Pembagian ini dilakukan agar sampel mampu merepresentasikan karakteristik populasi nasabah secara proporsional berdasarkan jenis produk tabungan yang digunakan.

Definisi Operasional Variabel

Kualitas Layanan (X_1)

Kualitas layanan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai tingkat keunggulan jasa yang diharapkan oleh nasabah serta kemampuan PT BPR Tapin Sejahtera Perseroda dalam memenuhi harapan tersebut secara konsisten. Konsep kualitas layanan mengacu pada model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2020), yang menekankan kesenjangan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap layanan yang diterima.

Kualitas layanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (tangibles) yang mencerminkan kondisi fasilitas, sarana prasarana, serta penampilan pegawai bank; keandalan (reliability) yang menggambarkan kemampuan bank dalam memberikan layanan sesuai dengan janji secara tepat dan akurat; daya tanggap (responsiveness) yang berkaitan dengan kesediaan dan kecepatan pegawai dalam membantu nasabah serta merespons kebutuhan dan keluhan; jaminan (assurance) yang mencakup pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan nasabah; serta empati (empathy) yang menunjukkan perhatian pribadi dan pemahaman pegawai terhadap kebutuhan nasabah. Seluruh indikator kualitas layanan diukur menggunakan skala Likert lima tingkat.

Kompetensi Pegawai (X_2)

Kompetensi pegawai didefinisikan sebagai karakteristik dasar yang melekat pada individu pegawai, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, dan karakter personal yang memengaruhi kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas secara efektif. Definisi ini merujuk pada konsep kompetensi yang dikemukakan oleh Spencer dan Spencer (1993), yang menekankan bahwa kompetensi merupakan faktor penentu kinerja unggul dalam organisasi.

Dalam penelitian ini, kompetensi pegawai diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu pengetahuan (knowledge) pegawai mengenai produk, layanan, dan prosedur perbankan; keterampilan (skills) dalam memberikan pelayanan serta menyelesaikan permasalahan nasabah; sikap kerja (attitude) yang mencerminkan keramahan, kesopanan, dan profesionalisme dalam melayani; ciri

kepribadian (traits) seperti ketelitian, tanggung jawab, dan kejujuran; serta motivasi (motives) pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Seluruh indikator kompetensi pegawai diukur menggunakan skala Likert lima tingkat.

Kepercayaan Nasabah (Z)

Kepercayaan nasabah dalam penelitian ini diartikan sebagai keyakinan nasabah terhadap keandalan, integritas, dan niat baik PT BPR Tapin Sejahtera Perseroda dalam menjaga keamanan dana serta memenuhi janji layanan yang diberikan. Konsep kepercayaan nasabah mengacu pada teori kepercayaan yang dikemukakan oleh Morgan dan Hunt (1994), yang menempatkan kepercayaan sebagai elemen penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara lembaga dan pelanggan.

Kepercayaan nasabah diukur melalui beberapa indikator, yaitu keandalan (reliability) yang mencerminkan keyakinan nasabah bahwa bank mampu memberikan layanan secara konsisten; integritas (integrity) yang menggambarkan persepsi nasabah terhadap kejujuran dan etika bank dalam menjalankan operasional; kompetensi (competence) yang menunjukkan keyakinan nasabah bahwa pegawai memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai; niat baik (benevolence) yang mencerminkan kepedulian bank terhadap kepentingan nasabah; serta konsistensi (consistency) yang ditunjukkan melalui stabilitas kinerja dan kualitas layanan dari waktu ke waktu. Seluruh indikator kepercayaan nasabah diukur menggunakan skala Likert lima tingkat.

Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai kondisi psikologis yang dirasakan nasabah ketika harapan, kebutuhan, dan keinginannya terpenuhi melalui layanan yang diterima dari bank. Definisi ini mengacu pada pendapat Rocki Warouw et al. (2021), yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah tercermin dari perasaan senang, nyaman, dan percaya terhadap penyedia layanan.

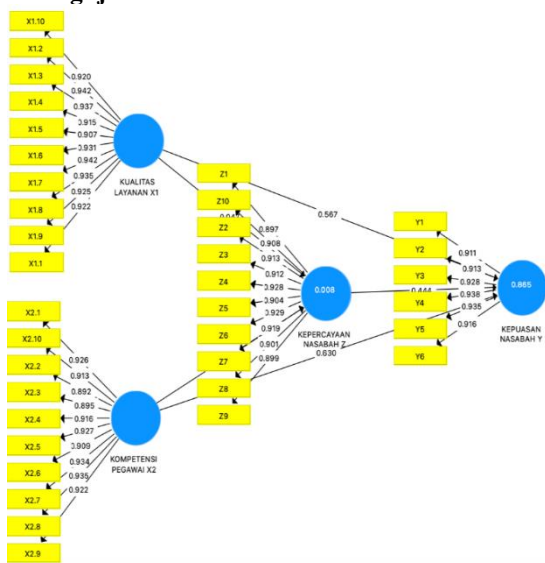
Dalam penelitian ini, kepuasan nasabah diukur melalui beberapa indikator, yaitu tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan awal, minat nasabah untuk melakukan kunjungan atau transaksi ulang, serta kenyamanan yang dirasakan selama berinteraksi dengan layanan dan pegawai bank. Seluruh indikator kepuasan nasabah diukur menggunakan skala Likert lima tingkat.

Secara keseluruhan, analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan

Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) yang dilakukan melalui beberapa tahapan utama, yaitu evaluasi model pengukuran (outer model), evaluasi model struktural (inner model), serta pengujian hipotesis dan pengaruh mediasi. Evaluasi outer model dilakukan untuk memastikan validitas dan reliabilitas konstruk melalui pengujian loading factor, average variance extracted (AVE), composite reliability, dan Cronbach's alpha. Selanjutnya, evaluasi inner model dilakukan untuk menilai kekuatan hubungan antar-variabel laten melalui nilai koefisien jalur (path coefficient) dan koefisien determinasi (R-square). Pengujian hipotesis dan efek mediasi dilakukan menggunakan teknik bootstrapping dengan kriteria signifikansi berdasarkan nilai t-statistic dan p-value. Pendekatan SEM-PLS ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai hubungan antara kualitas layanan, kompetensi pegawai, kepercayaan nasabah, dan kepuasan nasabah, sehingga hasil penelitian diharapkan mampu memberikan bukti empiris yang kuat dan relevan bagi pengembangan strategi pelayanan PT BPR Tapin Sejahtera Perseroda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Model Outer



Gambar 1 Model Outer 1

Pengujian outer model dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator dalam mengukur masing-masing konstruk laten. Evaluasi outer model dalam penelitian ini meliputi convergent validity, discriminant validity, serta reliabilitas konstruk yang diuji melalui composite reliability dan Cronbach's alpha.

Convergent Validity, Berdasarkan Gambar 1 Model Outer 1 dan hasil pengolahan data

menggunakan SmartPLS yang disajikan pada Tabel 5.9, seluruh indikator pada masing-masing variabel penelitian memiliki nilai outer loading > 0,70. Variabel Kualitas Layanan (X_1) memiliki nilai outer loading berkisar antara 0,907–0,942, Kompetensi Pegawai (X_2) antara 0,892–0,935, Kepercayaan Nasabah (Z) antara 0,897–0,929, serta Kepuasan Nasabah (Y) antara 0,911–0,938.

Nilai outer loading tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator mampu menjelaskan variabel latennya dengan baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dalam model telah memenuhi kriteria convergent validity dan dinyatakan valid untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

Discriminant Validity (Cross Loading), Discriminant validity selanjutnya diuji dengan melihat nilai cross loading sebagaimana disajikan pada Tabel 5.10. Suatu konstruk dinyatakan memiliki discriminant validity yang baik apabila nilai korelasi indikator terhadap konstruknya sendiri lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi terhadap konstruk lainnya.

Hasil cross loading menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk yang diukurnya dibandingkan dengan konstruk lain. Hal ini menandakan bahwa indikator-indikator dalam penelitian ini memiliki kemampuan yang baik dalam membedakan konstruk yang satu dengan konstruk lainnya. Dengan demikian, seluruh konstruk laten telah memenuhi kriteria discriminant validity berdasarkan cross loading.

Tabel 2. Uji AVE

Konstruk	AVE
Kualitas Layanan (X_1)	0,753
Kompetensi Pegawai (X_2)	0,800
Kepuasan Nasabah (Y)	0,815

Discriminant Validity (Average Variance Extracted/AVE), Evaluasi discriminant validity juga dilakukan melalui nilai Average Variance Extracted (AVE) yang ditunjukkan pada Tabel 2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai AVE untuk Kualitas Layanan (X_1) sebesar 0,753, Kompetensi Pegawai (X_2) sebesar 0,800, dan Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,815. Seluruh nilai AVE tersebut berada di atas batas minimum yang disyaratkan yaitu 0,50.

Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikator-indikatornya, sehingga model pengukuran memiliki discriminant validity yang baik dan layak digunakan dalam pengujian model struktural.

Composite Reliability, Reliabilitas

konstruk juga dievaluasi melalui nilai composite reliability sebagaimana disajikan pada Tabel 3. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai composite reliability di atas 0,70, yaitu Kualitas Layanan (X_1) sebesar 0,901, Kompetensi Pegawai (X_2) sebesar 0,923, Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,888, dan Kepercayaan Nasabah (Z) sebesar 0,896.

Tabel 3. Composite Reliability

Konstruk	Composite Reliability
Kualitas Layanan (X_1)	0,901
Kompetensi Pegawai (X_2)	0,923
Kepuasan Nasabah (Y)	0,888
Kepercayaan Nasabah (Z)	0,896

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik dan konsisten dalam mengukur variabel laten yang diteliti.

Tabel 4. Reliability

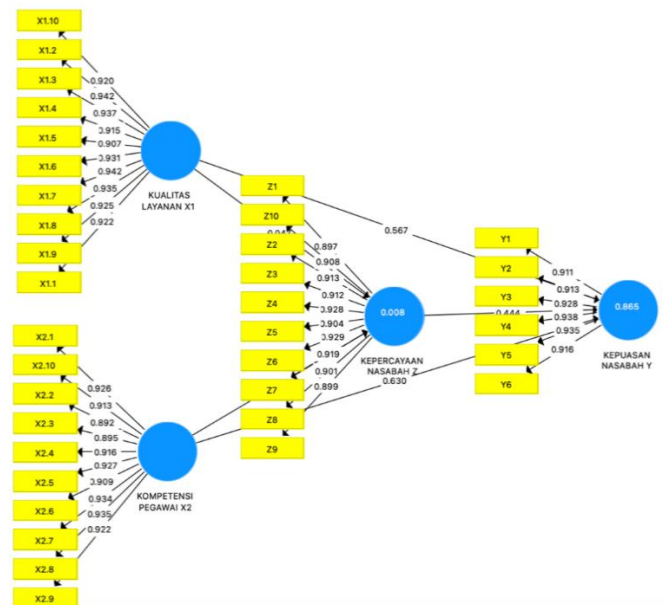
Konstruk	Cronbach's Alpha
Kualitas Layanan (X_1)	0,835
Kompetensi Pegawai (X_2)	0,875
Kepuasan Nasabah (Y)	0,842
Kepercayaan Nasabah (Z)	0,855

Reliability (Cronbach's Alpha), Selain composite reliability, reliabilitas konstruk juga diuji menggunakan Cronbach's Alpha sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, yaitu Kualitas Layanan (X_1) sebesar 0,835, Kompetensi Pegawai (X_2) sebesar 0,875, Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,842, dan Kepercayaan Nasabah (Z) sebesar 0,855.

Nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang baik, sehingga seluruh konstruk dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam analisis lanjutan.

Pengujian Inner Model

Pengujian inner model dilakukan untuk mengevaluasi hubungan struktural antarvariabel laten serta menilai kemampuan model dalam menjelaskan dan memprediksi variabel endogen. Evaluasi ini didasarkan pada nilai R-square (R^2), f-square (f^2), dan koefisien jalur (path coefficient) yang dihasilkan dari analisis SEM-PLS menggunakan SmartPLS.



Gambar 2 Model Struktural

Tabel 5. R Square

Variabel Endogen	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Nasabah (Y)	0,965	0,964
Kepercayaan Nasabah (Z)	0,756	0,752

Berdasarkan hasil uji R-square Tabel 5, variabel Kepercayaan Nasabah (Z) memiliki nilai R^2 sebesar 0,756, yang menunjukkan bahwa 75,6% variasi kepercayaan nasabah dapat dijelaskan oleh Kualitas Layanan (X_1) dan Kompetensi Pegawai (X_2). Nilai ini termasuk dalam kategori substansial, sehingga mengindikasikan bahwa kedua variabel eksogen tersebut memiliki peran yang kuat dalam membentuk kepercayaan nasabah BPR Tapin Sejahtera. Sementara itu, variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai R^2 sebesar 0,965, yang berarti bahwa 96,5% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, kompetensi pegawai, dan kepercayaan nasabah sebagai variabel mediasi. Nilai R^2 yang sangat tinggi ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki daya jelas yang sangat kuat.

Tabel 6. F Square

Variabel Eksogen	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepercayaan Nasabah (Z)	Keterangan
Kualitas Layanan (X_1)	0,205	0,190	Pengaruh Sedang
Kompetensi Pegawai (X_2)	0,227	0,847	Sedang – Besar
Kepercayaan Nasabah (Z)	3,784	–	Sangat Besar

Selanjutnya, hasil uji f-square (f^2) pada Tabel 6 menunjukkan besarnya kontribusi masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen. Kualitas Layanan (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai f^2 sebesar 0,205, yang termasuk dalam kategori pengaruh sedang, sedangkan Kompetensi Pegawai (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai f^2 sebesar 0,227, juga dalam kategori sedang. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kompetensi pegawai sama-sama memberikan kontribusi yang cukup berarti dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Terhadap variabel Kepercayaan Nasabah (Z), Kualitas Layanan (X_1) memiliki nilai f^2 sebesar 0,190, yang tergolong dalam kategori sedang, sedangkan Kompetensi Pegawai (X_2) memiliki nilai f^2 sebesar 0,847, yang termasuk dalam kategori besar. Hal ini menegaskan bahwa kompetensi pegawai merupakan faktor yang paling dominan dalam membangun kepercayaan nasabah. Selain itu, Kepercayaan Nasabah (Z) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai f^2 sebesar 3,784, yang tergolong sangat besar, sehingga menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah merupakan determinan utama kepuasan nasabah dalam model penelitian ini.

Tabel 7. Path Coefficients

Hasil Uji Path Coefficients (Pengaruh Langsung)

No	Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur (O)	STDEV	T-Statistic	P-Value
1	Kualitas Layanan (X_1) → Kepercayaan Nasabah (Z)	0,300	0,073	4,089	0,000
2	Kompetensi Pegawai (X_2) → Kepercayaan Nasabah (Z)	0,633	0,082	7,751	0,000
3	Kualitas Layanan (X_1) → Kepuasan Nasabah (Y)	0,129	0,038	3,415	0,001
4	Kompetensi Pegawai (X_2) → Kepuasan Nasabah (Y)	0,169	0,045	3,727	0,000
5	Kepercayaan Nasabah (Z) → Kepuasan Nasabah (Y)	0,735	0,051	14,557	0,000

Hasil pengujian path coefficient Tabel 7, menunjukkan bahwa seluruh hubungan antarvariabel memiliki koefisien jalur yang positif dan signifikan dengan nilai p-value < 0,05. Kualitas Layanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah

(Z) dengan koefisien sebesar 0,300, sedangkan Kompetensi Pegawai (X_2) memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap Kepercayaan Nasabah (Z) dengan koefisien sebesar 0,633. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kompetensi pegawai lebih efektif dalam membangun kepercayaan nasabah dibandingkan peningkatan kualitas pelayanan semata.

Hasil Uji Specific Indirect Effects

(Pengaruh Tidak Langsung / Mediasi)

No	Hubungan Tidak Langsung	Koefisien Jalur (O)	STDEV	T-Statistic	P-Value
1	Kualitas Layanan (X_1) → Kepercayaan Nasabah (Z) → Kepuasan Nasabah (Y)	0,221	0,051	4,296	0,000
2	Kompetensi Pegawai (X_2) → Kepercayaan Nasabah (Z) → Kepuasan Nasabah (Y)	0,466	0,072	6,432	0,000

Selain itu, Kualitas Layanan (X_1) dan Kompetensi Pegawai (X_2) juga berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan koefisien masing-masing sebesar 0,129 dan 0,169. Meskipun pengaruh langsung tersebut relatif lebih kecil, keduanya tetap berkontribusi positif dalam membentuk kepuasan nasabah. Pengaruh terbesar terhadap Kepuasan Nasabah (Y) berasal dari Kepercayaan Nasabah (Z) dengan koefisien jalur sebesar 0,735, yang menegaskan peran strategis kepercayaan sebagai faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Secara keseluruhan, hasil pengujian R^2 , f^2 , dan path coefficient menunjukkan bahwa model struktural yang dibangun memiliki kekuatan penjelasan dan pengaruh kausal yang sangat kuat. Kepercayaan nasabah terbukti berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan, yang memperkuat pengaruh kualitas layanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, peningkatan kepuasan nasabah pada BPR Tapin Sejahtera akan lebih optimal apabila difokuskan pada penguatan kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan yang mampu membangun kepercayaan nasabah secara berkelanjutan.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah

Hasil pengujian model struktural menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada PT Bank Perekonomian Rakyat Tapin Sejahtera Perseroda. Hal ini ditunjukkan oleh nilai

koefisien jalur sebesar 0,300, nilai t-statistic 4,089 ($>1,96$), serta p-value 0,000 ($<0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara nyata akan diikuti oleh meningkatnya tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank.

Fenomena empiris di BPR Tapin Sejahtera memperlihatkan bahwa kepercayaan nasabah sangat dipengaruhi oleh pengalaman layanan yang mereka terima. Peningkatan keluhan nasabah pada periode 2022–2024 terkait fasilitas fisik, sistem antrian, dan ketepatan waktu pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya konsisten. Kondisi tersebut berimplikasi pada persepsi nasabah terhadap profesionalitas dan kredibilitas bank. Namun demikian, nasabah yang merasakan adanya perbaikan dalam aspek pelayanan cenderung menunjukkan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi. Fakta ini menguatkan hasil pengujian empiris bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan langsung dengan kepercayaan nasabah.

Secara konseptual, kualitas pelayanan merupakan titik kontak utama antara bank dan nasabah. Pelayanan yang andal, cepat, dan akurat menciptakan rasa aman serta keyakinan bahwa bank mampu mengelola dana dan transaksi nasabah secara bertanggung jawab. Sebaliknya, pelayanan yang tidak konsisten berpotensi menimbulkan keraguan. Dalam konteks BPR Tapin Sejahtera yang masih mengandalkan interaksi tatap muka, kualitas pelayanan menjadi determinan penting dalam membangun kepercayaan nasabah.

Indikator-indikator SERVQUAL yang digunakan dalam penelitian ini turut menjelaskan pengaruh tersebut. Dimensi tangibles memengaruhi persepsi profesionalitas bank, reliability mencerminkan konsistensi layanan, responsiveness menunjukkan kesiapan pegawai, assurance membangun rasa aman, dan empathy memperkuat hubungan emosional dengan nasabah. Kombinasi kelima dimensi tersebut membentuk persepsi menyeluruh nasabah terhadap kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Temuan ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) serta pandangan Tjiptono (2021) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan pelanggan jasa. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan temuan Rahmawati (2022), Sari dan Nugraha (2022), serta Lestari (2023), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah bank daerah.

Kompetensi Pegawai Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah

Hasil analisis SEM-PLS menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah, dengan koefisien jalur sebesar 0,633, nilai t-statistic 7,751, dan p-value 0,000. Nilai koefisien ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang lebih kuat dibandingkan kualitas pelayanan dalam membangun kepercayaan nasabah.

Fenomena di BPR Tapin Sejahtera menunjukkan bahwa keterbatasan pengetahuan produk dan kesalahan teknis layanan pada periode 2023–2024 menimbulkan keraguan nasabah terhadap akurasi informasi yang disampaikan pegawai. Nasabah cenderung kurang percaya ketika pegawai tidak mampu menjelaskan produk atau prosedur secara jelas dan konsisten. Sebaliknya, pegawai yang kompeten dan komunikatif mampu meningkatkan keyakinan nasabah terhadap bank. Kondisi ini menguatkan hasil penelitian bahwa kompetensi pegawai merupakan faktor krusial dalam membangun kepercayaan.

Pegawai berperan sebagai representasi langsung bank di mata nasabah. Kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap profesional, dan integritas menjadi dasar penilaian nasabah terhadap kredibilitas bank. Dalam sektor perbankan, kesalahan kecil dalam informasi atau prosedur dapat berdampak besar terhadap tingkat kepercayaan. Oleh karena itu, kompetensi pegawai menjadi determinan utama dalam menjaga hubungan kepercayaan jangka panjang.

Indikator kompetensi yang digunakan dalam penelitian ini—meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap kerja, ciri kepribadian, dan motivasi—secara bersama-sama membentuk persepsi profesionalitas pegawai. Ketika indikator-indikator tersebut terpenuhi, nasabah akan merasa lebih yakin dan aman dalam bertransaksi.

Hasil penelitian ini konsisten dengan teori Spencer dan Spencer (1993) serta Robbins dan Judge (2022) yang menyatakan bahwa kompetensi individu berpengaruh langsung terhadap kepercayaan dan persepsi profesionalitas organisasi jasa. Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian Widodo (2020), Lestari (2023), serta Kadir dan Rahmad (2020).

Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Nasabah

Pengujian model struktural menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan koefisien jalur 0,129, t-statistic 3,415, dan p-value 0,001. Hasil ini menunjukkan bahwa perbaikan kualitas pelayanan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

Fenomena di BPR Tapin Sejahtera memperlihatkan bahwa keluhan terkait fasilitas fisik, sistem antrian, dan kecepatan pelayanan masih menjadi tantangan utama. Ketidakkonsistenan layanan berdampak pada persepsi kepuasan nasabah. Namun, nasabah yang menerima pelayanan cepat, ramah, dan responsif menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Kepuasan nasabah terbentuk melalui perbandingan antara harapan dan kinerja pelayanan yang dirasakan. Dalam konteks BPR yang mengandalkan interaksi langsung, kualitas pelayanan menjadi pengalaman utama nasabah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten akan menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan.

Temuan ini sejalan dengan teori Kotler dan Keller (2016) serta Lovelock dan Wirtz (2016), dan diperkuat oleh penelitian Rahmawati (2022), Wulandari (2024), serta Sari dan Nugraha (2022).

Kompetensi Pegawai Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan koefisien jalur 0,169, t-statistic 3,727, dan p-value 0,000. Temuan ini menegaskan bahwa kompetensi pegawai berperan penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan.

Pegawai yang mampu menjelaskan produk dengan jelas, menyelesaikan masalah secara tepat, dan bersikap profesional cenderung meningkatkan kepuasan nasabah. Sebaliknya, keterbatasan kompetensi dapat menurunkan kepuasan meskipun transaksi berhasil diselesaikan.

Hasil ini konsisten dengan teori Spencer dan Spencer (1993) serta Robbins dan Judge (2022), dan diperkuat oleh temuan Santoso (2022), Prasetyo dan Yuliana (2023), serta Putra dan Setiawan (2021).

Kepercayaan Nasabah Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan koefisien jalur 0,735, t-statistic 14,557, dan p-value 0,000. Temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan merupakan faktor dominan dalam membentuk kepuasan nasabah.

Kepercayaan menciptakan rasa aman dan kenyamanan psikologis bagi nasabah, sehingga mengurangi persepsi risiko dan meningkatkan kepuasan. Dalam konteks BPR Tapin Sejahtera, hubungan personal antara pegawai dan nasabah semakin memperkuat peran kepercayaan.

Temuan ini sejalan dengan teori Morgan dan Hunt (1994) serta Kotler dan Keller (2016), dan didukung oleh penelitian Lestari (2021), Sari dan Nugraha (2022), serta Putra dan Setiawan (2021).

Kepercayaan Nasabah Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji specific indirect effects menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah memediasi secara signifikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dengan koefisien tidak langsung 0,221, t-statistic 4,296, dan p-value 0,000. Nilai ini lebih besar dibandingkan pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan, sehingga menunjukkan peran mediasi yang dominan.

Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan akan lebih efektif meningkatkan kepuasan apabila terlebih dahulu membangun kepercayaan nasabah. Kepercayaan berfungsi sebagai jembatan psikologis antara pelayanan dan kepuasan.

Kepercayaan Nasabah Memediasi Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah memediasi secara signifikan pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan nasabah, dengan koefisien tidak langsung 0,466, t-statistic 6,432, dan p-value 0,000. Nilai ini jauh lebih besar dibandingkan pengaruh langsung kompetensi pegawai terhadap kepuasan.

Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai akan memberikan dampak maksimal terhadap kepuasan nasabah apabila mampu membangun kepercayaan terlebih dahulu. Kepercayaan berperan sebagai mediator parsial yang sangat dominan dalam hubungan tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada PT Bank Perekonomian Rakyat Tapin Sejahtera Persero di Kabupaten Tapin Provinsi Kalimantan Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah, maka semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank.

Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada PT Bank Perekonomian Rakyat Tapin Sejahtera Persero. Temuan ini menegaskan bahwa kemampuan, pengetahuan, dan

profesionalitas pegawai merupakan faktor utama dalam membangun dan menjaga kepercayaan nasabah.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Perekonomian Rakyat Tapin Sejahtera Perseroda. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan yang konsisten mampu menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik dan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.

Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Perekonomian Rakyat Tapin Sejahtera Perseroda. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang kompeten mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah sehingga meningkatkan kepuasan.

Kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Perekonomian Rakyat Tapin Sejahtera Perseroda. Kepercayaan terbukti menjadi faktor dominan yang menentukan tingkat kepuasan nasabah dalam hubungan perbankan.

Kepercayaan nasabah memediasi secara signifikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Perekonomian Rakyat Tapin Sejahtera Perseroda. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akan lebih efektif meningkatkan kepuasan apabila terlebih dahulu mampu membangun kepercayaan nasabah.

Kepercayaan nasabah memediasi secara signifikan pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Perekonomian Rakyat Tapin Sejahtera Perseroda. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kompetensi pegawai akan memberikan dampak maksimal terhadap kepuasan nasabah melalui pembentukan kepercayaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, M. (2020). *Manajemen Pemasaran Modern*. Bandung: Alfabeta.
- American Marketing Association. (2020). *Definition of Marketing*. Chicago: AMA Press.
- Anggraini, R. (2020). Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(3), 45–56.
- Djaslim, S. (2020). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Strategis dan Aplikatif*. Bandung: Alfabeta.
- Fadhil, A. M., Setiono, B. A., & Purwiyanto, D. (2022). Analysis of the implementation flow of account receivable & payable document validation in shipping logistics. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 12(1), 74. <https://doi.org/10.30649/japk.v12i1.74>
- Kadir, A., & Roostika, R. (2024). The effect of ease of use and service quality on customer loyalty with satisfaction as an intervening variable. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 5(2), 552–567. <https://jst.publikasiindonesia.id/index.php/jst/article/view/849>
- Kadir, A., Audah, A., Fatih, H. M., Badrian, B., & Jahra, P. M. (2025). The influence of service quality dimensions on member satisfaction at KSU Syariah Surya Sekawan in Martapura, Banjar Regency, South Kalimantan Province. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 16(1), 132–141. <https://pdp-journal.hangtuah.ac.id/index.php/jurnal/article/view/183>
- Kadir, A., Jayen, F., Amrulloh, R., & Pateriah. (2024). The influence of work professionalism, transformational leadership, and organizational commitment on employee performance of Regional Development Planning Agency employees Hulu Sungai Utara Regency. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 14(2), 126–140. <https://pdp-journal.hangtuah.ac.id/index.php/jurnal/article/view/110>
- Kadir, Abdul. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Lembaga Keuangan Mikro di Kalimantan Selatan. Banjarmasin: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia (STIEPAN).
- Kadir, Abdul., & Rahmad, Yusuf. (2020). Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, dan Kepercayaan sebagai Penentu Kepuasan Nasabah pada BPR di Kalimantan Tengah. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis STIEPAN*, 5(2), 101–115.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2020). *Principles of Marketing* (18th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Marketing Management* (Global Edition). New York: Pearson.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education Limited.
- Lestari, M. (2021). Hubungan Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah Bank Mega Cabang Surabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 9(2), 78–89.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th ed.). New York: Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- Mulyani, F., & Raharjo, R. (2023). Pengaruh Kompetensi SDM dan Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan Nasabah Bank BPR XYZ Bandung. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Bisnis Indonesia*, 10(1), 23–34.
- Oliver, R. L. (2019). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: Routledge.
- Prasetyo, H., & Yuliana, R. (2023). Analisis Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Perekonomian Rakyat Sleman. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 19(2), 115–127.
- Putra, A. R., Setiono, B. A., & Purwiyanto, D. (2025). Implementation of procedures for handling containers exceeding the stacking time limit (long stay) against dwelling time at PT Terminal Petikemas Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayanan dan Kepelabuhanan*, 15(2), 289–299.
- Putra, I., & Setiawan, A. (2021). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 11(4), 102–113.
- Putri, S. B. O., Setiono, B. A., & Hidayat, S. (2025). Prosedur pengiriman barang antar pulau dengan pola less container load melalui jasa ekspedisi muatan kapal laut di PT. Trans Ocean Services Indonesia. *Jurnal Matemar (Manajemen dan Teknologi Maritim)*, 6(1), 42. <https://doi.org/10.59225/cz4q7s11>
- Rahmadani, D., & Siregar, T. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening pada Bank Syariah Mandiri Medan. *Jurnal Riset Manajemen dan Keuangan*, 13(1), 66–78.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* (19th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Santoso, B. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, dan Citra Bank terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR Jombang. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(2), 44–56.
- Sari, D., & Nugraha, P. (2022). Peran Kepercayaan dalam Memediasi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Kalsel Banjarmasin. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi Terapan*, 6(3), 78–90.
- Setiono, B. A., & Purwiyanto, D. (2025). Pengaruh penggunaan sistem digital dalam pengelolaan transportasi laut terhadap kepuasan pengguna layanan. *Prosiding Seminar Nasional Maritim (SENAMA AKPELNI)*, 1(1), 164–169. <https://doi.org/10.6425/9qynhm47>
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Warouw, R., Tumbel, T., & Katiandagho, T. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 112–123.
- Wibowo, A. (2021). *Manajemen Kinerja: Konsep, Desain, dan Teknik Pengukuran Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widodo, F. (2020). Kompetensi Pegawai, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah pada Bank Perekonomian Rakyat Yogyakarta. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 8(1), 55–64.

- Wulandari, S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Denpasar. *Jurnal Manajemen Pemasaran Indonesia*, 12(4), 101–112.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2020). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.