



Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan kerja pada kantor desa Tebing Linggahara

Analysis of the influence of service quality and community trust on job satisfaction at the Tebing Linggahara village office

Rut Maini Hasibuan*, Junita Lubis, Nova Jayanti Harahap

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Labuhan Batu, Rantauprapat, Indonesia

Abstrak

Tujuan – Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan kerja perangkat desa pada Kantor Desa Tebing Linggahara, baik secara parsial maupun simultan.

Desain/metodologi/pendekatan – Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Kantor Desa Tebing Linggahara yang berjumlah 35 orang, dengan teknik pengambilan sampel sensus (sampel jenuh). Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t (parsial), uji F (simultan), serta koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan SPSS Versi 29.00.

Temuan – Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai t-hitung 3,693 > t-tabel 2,037 dan signifikansi < 0,001; (2) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai t-hitung 3,387 > t-tabel 2,037 dan signifikansi 0,002; (3) secara simultan, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai F-hitung 37,722 > F-tabel 3,29 dan signifikansi < 0,001. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,702 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan mampu menjelaskan 70,2% variasi kepuasan kerja.

Keterbatasan penelitian – Penelitian ini hanya mengkaji dua variabel independen sehingga belum memasukkan faktor lain seperti sistem penggajian, kepemimpinan, beban kerja, serta sarana prasarana. Data diperoleh melalui kuesioner berbasis persepsi responden yang bersifat subjektif. Jumlah responden terbatas pada satu kantor desa sehingga hasil belum dapat digeneralisasikan. Penelitian bersifat cross-sectional sehingga belum menangkap dinamika perubahan dalam jangka panjang.

Implikasi – Peningkatan kualitas pelayanan internal dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih tertib, nyaman, dan profesional sehingga berdampak positif terhadap kepuasan kerja perangkat desa. Kepercayaan antara perangkat desa dan pimpinan menjadi faktor penting dalam memperkuat kerja sama, tanggung jawab, dan loyalitas. Temuan ini dapat menjadi dasar bagi pemerintah desa dalam menyusun kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang menekankan peningkatan kualitas pelayanan serta penguatan kepercayaan dalam lingkungan kerja.

Kebaruan – Penelitian ini memberikan kontribusi empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja perangkat desa dalam konteks pemerintahan desa di Indonesia, khususnya dengan mengkombinasikan variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan yang selama ini lebih banyak dikaji dalam konteks sektor swasta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Masyarakat, Kepuasan Kerja.

Abstract

Purpose – This study aims to analyze the influence of service quality and community trust on job satisfaction of village officials at the Tebing Linggahara Village Office, both partially and simultaneously.

Design/methodology/approach – This study employs a quantitative method with a survey approach. The research population consists of all 35 employees of the Tebing Linggahara Village Office, using a census sampling technique (saturated sample). Data were collected through questionnaires with a Likert scale and analyzed using multiple linear regression analysis, t-test (partial), F-test (simultaneous), and coefficient of determination (R^2) with the assistance of SPSS Version 29.00.

Findings – The results indicate that: (1) service quality has a positive and significant effect on job satisfaction with a t-value of 3.693 > t-table 2.037 and significance < 0.001; (2) trust has a positive and significant effect on job satisfaction with a t-value of 3.387 > t-table 2.037 and significance of 0.002; (3) simultaneously, service quality and trust have a significant effect on job satisfaction with an F-value of 37.722 > F-table 3.29 and significance < 0.001. The coefficient of determination (R^2) of 0.702 indicates that service quality and trust can explain 70.2% of the variation in job satisfaction.

Research limitations – This study only examines two independent variables and has not included other factors such as salary systems, leadership, workload, and work facilities. Data were obtained through perception-based questionnaires which are subjective in nature. The number of respondents is limited to one village office, so the results cannot be generalized. The study is cross-sectional and thus does not capture long-term dynamics of change.

Implications – Improving internal service quality can create a more orderly, comfortable, and professional work environment, thereby positively impacting the job satisfaction of village officials. Trust between village officials and leadership is an important factor in strengthening cooperation, responsibility, and loyalty. These findings can serve as a basis for village governments in formulating human resource management policies that emphasize improving service quality and strengthening trust in the work environment.

Originality – This study provides an empirical contribution regarding factors affecting job satisfaction of village officials in the context of village governance in Indonesia, particularly by combining service quality and trust variables which have been more extensively studied in the private sector context.

Keywords: Service Quality, Public Trust, Job Satisfaction

Histori Artikel:

Diterima: 20 Mei 2025, Direvisi: 20 Januari 2026, Disetujui: 23 Januari 2026, Dipublikasi: 26 Januari 2026.

*Penulis Korespondensi:

rutmainihasibuan42@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.60036/jbm.693>

PENDAHULUAN

Lingkungan perusahaan saat ini semakin kompetitif, oleh karena itu setiap orang perlu bersiap untuk menangani berbagai masalah. Semua organisasi menghadapi berbagai masalah yang datang dari sumber internal dan eksternal, termasuk peraturan pemerintah, kemajuan teknologi, dan krisis ekonomi. Selain masalah eksternal, masalah internal juga menimbulkan masalah, seperti bagaimana suatu organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya dan menjaga hubungan antar anggota untuk mencegah konflik yang dapat menghambat pencapaian tujuan.

Semua masalah ini perlu ditangani dengan serius agar organisasi dapat mengatasi masalah utamanya, yaitu bagaimana tumbuh secara berkelanjutan sehingga tidak hanya tumbuh dalam waktu singkat sebelum akhirnya merosot dan mati. Hal ini dapat tercapai jika perusahaan dapat menggunakan semua sumber dayanya secara efektif dan efisien.

Sumber daya organisasi yang memiliki dampak terbesar pada hasil yang diharapkan dari perusahaan adalah sumber daya manusianya. Hal ini dikarenakan tindakan organisasi diatur dan dilakukan oleh manusia. Meskipun setiap karyawan memiliki kebutuhan yang unik sebagai manusia, mereka semua memiliki keinginan dasar yang sama, yaitu kebutuhan sosial, egois, dan

fisiologis. Sementara kebutuhan egois berkaitan dengan aspirasi manusia untuk dapat mencapai posisi tertentu, kebutuhan fisiologis merupakan kebutuhan yang terpenuhi karena orang memperoleh penghargaan, pengakuan, dan prestise dalam interaksi sosial.

Selalu ada penyebab utama kebahagiaan kerja, baik yang ditimbulkan maupun tidak. Biasanya, hal itu dapat dikaitkan dengan modal manusia yang bekerja, dinamika organisasi, kepercayaan, kepemimpinan organisasi, kompetensi, budaya organisasi, dan lingkungan kerja. Alasan-alasan ini dapat bersifat langsung maupun tidak langsung, dan beberapa bahkan saling mengganggu atau terkait sehingga menghasilkan kebahagiaan atau ketidakpuasan. Salah satu faktor terpenting dalam meningkatkan kehidupan pribadi, organisasi, dan masyarakat seseorang adalah kebahagiaan kerja.

Tingkat ketidakpuasan yang berlebihan akan menyebabkan pergantian karyawan dan ketidakhadiran yang berlebihan di tempat kerja dan dalam kehidupan, membuat karyawan tidak puas dan cenderung tidak mengambil tindakan yang baik. Di sisi lain, karyawan yang puas akan memberikan hasil kerja yang ideal dan produktif yang membawa kebahagiaan dalam kehidupan pribadi, rumah tangga, dan masyarakat.

Agar setiap orang dapat memberikan kontribusi bagi organisasi secara efisien dan penuh dedikasi, kepercayaan sangatlah penting. Salah satu alasan kuatnya keinginan untuk meninggalkan organisasi mungkin adalah rendahnya tingkat kepercayaan anggota terhadap organisasi. Konflik juga dapat muncul dari rendahnya kepercayaan anggota terhadap organisasi. Kurangnya rasa saling percaya akan menyebabkan orang-orang menahan ide dan informasi yang pada dasarnya diperlukan oleh masing-masing pihak untuk melakukan pekerjaan mereka.

Kualitas layanan merupakan kondisi yang dinamis jika menyangkut perjanjian, prosedur, personel, produk, dan Pelayanan yang memenuhi standar atau lebih baik. Menurut Tjiptono dan Chandra (2017), kualitas pelayanan adalah keadaan dinamis yang terkait dengan kontrak, praktik, sumber daya manusia, serta barang dan jasa yang memenuhi atau melampaui spesifikasi. "Kemampuan untuk memenuhi kebutuhan tersirat dari serangkaian produk atau layanan" adalah apa yang Nunkoo et al. (2020) definisikan sebagai kualitas layanan. Artinya, setiap individu bertanggung jawab atas manfaat dan daya tarik yang dimaksudkan untuk secara langsung atau tidak langsung mendukung terciptanya rasa puas dari produk atau layanan yang diterima. Dengan demikian, penyedia layanan harus mampu menawarkan barang atau layanan yang dapat digunakan oleh orang-orang.

Sarjana (2016) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai kenikmatan individu terhadap hasil kerja yang dilakukannya, yang diukur dari faktor-faktor seperti promosi jabatan, kesempatan untuk mengembangkan diri, pembagian kerja yang adil, hubungan yang positif antar rekan kerja, dan terciptanya kondisi kerja yang nyaman. Kepuasan masyarakat juga dapat diartikan sebagai reaksi dan perasaan masyarakat setelah membandingkan kinerja suatu produk atau jasa dengan apa yang diharapkan masyarakat terhadap suatu produk atau jasa yang digunakan. Kepuasan masyarakat merupakan suatu kegiatan penilaian emosional dari masyarakat apabila masyarakat telah menggunakan suatu produk yang mana kebutuhan dan harapan masyarakat yang menggunakannya telah terpenuhi, Hal ini juga dapat digunakan sebagai indikasi untuk mengukur kinerja suatu perusahaan (Tabash et al., 2019).

Peneliti menemukan bahwa ruang kantor tidak terlalu luas, fasilitas masih kurang, dan masih terdapat masalah dengan kualitas layanan. Beberapa individu masih memiliki keraguan terhadap pemerintahan desa setempat, yang merupakan fenomena yang terkait dengan kepercayaan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat ditarik judul penelitian ini yaitu Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Kerja Pada Kantor Desa Tebing Linggahara.

TINJAUAN LITERATURE

Kepuasan Kerja

Sikap, perasaan, dan tindakan pekerja yang positif terhadap pekerjaannya yang dinilai dari hasil pekerjaannya sebagai rasa penghargaan atas tercapainya salah satu cita-cita itulah yang oleh Afandi (2018) disebut dengan kepuasan kerja. Nuraini (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah kenikmatan atas pekerjaan yang dihargai dengan pengakuan, hasil, penempatan, perlakuan, peralatan, dan lingkungan kerja yang positif. Sekalipun gaji merupakan hal yang penting, pekerja yang lebih suka bahagia dengan pekerjaannya akan mengutamakan pekerjaan mereka daripada gaji. Berikut ini adalah indeks kepuasan kerja menurut Afandi (2018): a. Pekerjaan; b. Gaji; c. Kemajuan; d. Atasan; e. Rekan kerja.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sebagaimana didefinisikan oleh Lovelock dan Wirtz (2011) dalam (Candra et al., 2023) adalah kuantitas layanan yang mengharuskan adanya komunikasi langsung antara klien dan pemilik bisnis. Sikap dan kemampuan karyawan dapat mencerminkan variasi pendekatan pemberian layanan. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (Rachman, 2017) dalam (Mukti & Aprianti, 2021) adalah metrik yang menggambarkan seberapa efektif mutu harapan pelanggan terpenuhi melalui layanan yang diberikan. Memberikan layanan berkualitas tinggi adalah sesuatu yang harus dilakukan dengan baik oleh penyedia layanan, menurut Supranto (2010) dalam (Imelda Gultom & Alexander Samosir, 2021). Dalam (Malonda & Stephen, 2020), Tjiptono dan Chandra (2007) menyatakan bahwa terdapat lima indeks kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

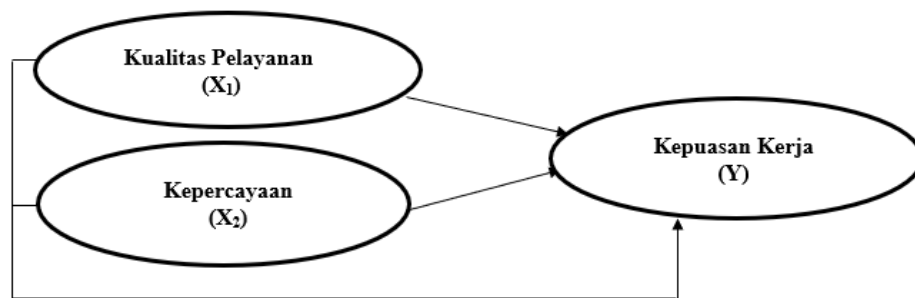
1. Keandalan
Kapasitas untuk memenuhi janji dengan cara yang akurat, konsisten, dan dapat diandalkan.
2. Kemampuan beradaptasi
Kemauan pekerja atau pemberi kerja untuk membantu pelanggan, menawarkan layanan yang cepat, dan mendengar serta menangani keluhan pelanggan.
3. Kepercayaan
Kapasitas anggota staf untuk menanamkan keyakinan dan kepastian dalam jaminan yang diberikan kepada pelanggan.
4. Empati
Kesiapan pekerja dan perusahaan untuk memberikan perhatian yang lebih individual kepada tamu.
5. Hal-hal yang bersifat material
Atribut fisik, gadget, dan alat komunikasi efektif lainnya.

Kepercayaan

Menurut Andromeda (2015), kepercayaan konsumen terhadap situs belanja daring didasarkan pada seberapa terkenal situs tersebut; jika situs tersebut dirancang dengan baik, mereka akan yakin akan keandalannya. McKnight (2015) menegaskan bahwa kepercayaan konsumen merupakan konsekuensi dari ekspektasi positif konsumen terhadap kapasitas produsen dalam memberikan hasil produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka (Mutiarra & Wibowo 2020). Indikator kepercayaan konsumen meliputi lima hal berikut (Wijayanthi & Goca, 2022). 1. Kejujuran. 2. Ketulusan. 3. Bersikap penuh pertimbangan. 4. Keaslian. 5. Kapasitas.

Kerangka Konseptual

Syahputri (2023) mendefinisikan kerangka konseptual atau yang disebut juga dengan deskripsi konseptual tentang bagaimana teori dan aspek yang telah diidentifikasi sebagai topik penting saling berhubungan disebut kerangka berpikir.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis

Menurut Sujarweni (2019), hipotesis hanyalah solusi jangka pendek untuk merancang isu penelitian; oleh karena itu, masalah penelitian biasanya dirumuskan sebagai kalimat pernyataan. Hipotesis, sebagaimana dinyatakan dalam judul penelitian, adalah:

- H1: Kepuasan Kerja Kantor Desa Tebing Linggahara berpengaruh positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan.
- H2: Kepuasan Kerja Kantor Desa Tebing Linggahara berpengaruh positif dan signifikan oleh kepercayaan.
- H3: Kepuasan Kerja Kantor Desa Tebing Linggahara berpengaruh positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penulisan karya tulis ini dilakukan di lapangan dan menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian yang berguna untuk memeriksa populasi atau sampel tertentu adalah penelitian kuantitatif, menurut Sugiyono (2019). Sensus biasanya digunakan untuk melakukan pendekatan pengambilan sampel, yang melibatkan survei terhadap seluruh populasi. Dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya, data dikumpulkan menggunakan alat penelitian dan dianalisis secara statistik. Dampak kepercayaan publik dan kualitas layanan terhadap kepuasan kerja di Kantor Desa Tebing Linggahara diteliti dalam penelitian ini.

Populasi dan Sampel

Kantor Desa Tebing Linggahara merupakan lokasi penelitian kuantitatif ini. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert, pencatatan, dan observasi sebagai metode pengumpulan data. Sampel merupakan salah satu dari sekian banyak atribut yang dimiliki populasi, menurut Sugiyono (2019). Sebanyak 35 orang pegawai Kantor Desa Tebing Linggahara menjadi populasi penelitian. Sebanyak 35 karyawan, yang merupakan sampel dari keseluruhan populasi, dipekerjakan dalam penelitian ini. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel sensus. Metode sensus adalah teknik pengambilan sampel penelitian dengan cara menjadikan seluruh anggota populasi sebagai responden. Artinya, tidak dilakukan pemilihan sebagian anggota populasi, karena semua elemen yang ada dalam populasi diteliti secara keseluruhan. Metode ini biasanya digunakan apabila jumlah populasi relatif kecil atau mudah dijangkau oleh peneliti.

Uji Hipotesis

Teknik resampling bootstrap yang disempurnakan oleh Geisser dan Stone digunakan untuk pengujian hipotesis. Nilai P (probabilitas) harus kurang dari 0,05, dan statistik t, yang juga dikenal sebagai uji t (hitungan $t > 1,96$), digunakan. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ atau

0,05, Untuk memutuskan apakah hipotesis diterima atau ditolak, nilai-p digunakan. Nilai-p kurang dari 0,05 menunjukkan adanya pengaruh, dan H_0 ditolak. Namun, jika nilai-p lebih tinggi dari 0,05, hal itu menunjukkan tidak adanya pengaruh, maka H_0 diterima

Uji Asumsi Klasik

Suatu pengujian yang dikenal sebagai pengujian asumsi klasik diperlukan untuk meningkatkan temuan penelitian pada suatu model regresi. Berikut ini adalah beberapa pengujian asumsi tradisional yang harus dilalui oleh suatu model regresi berganda:

Uji Normalitas

Mengetahui apakah data dalam regresi yang dipilih memiliki distribusi normal atau tidak adalah tujuan dari uji normalitas. Residual Terstandar dalam Histogram dan Plot P-P Regresi Normal, keluaran SPSS menampilkan hasil uji normalitas. Grafik ini menampilkan apakah titik-titik didistribusikan dengan cara yang mengikuti arah garis diagonal dan berpusat di sekitarnya. Model regresi yang dipilih telah memenuhi asumsi kenormalan jika demikian halnya.

Uji Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varians residual dalam model regresi yang berbeda pada semua data. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk membantu peneliti dalam meramalkan dan menentukan apakah heteroskedastisitas terjadi dalam model regresi atau tidak. Heteroskedastisitas seharusnya tidak ada dalam regresi yang baik. Kriteria pengujian heteroskedastisitas meliputi:

1. Tidak ada heteroskedastisitas jika nilai signifikan (sig 2 tailed) kurang dari 0,05 untuk korelasi antara variabel independen dan residual.
2. Heteroskedastisitas tidak ada jika titik-titik metode grafik tersebar di atas dan di bawah nilai nol sumbu Y.
3. Heteroskedastisitas tidak ada jika nilai signifikan antara variabel independen dan Residual Absolut $< 0,05$.

Uji Multikolinearitas

Tujuan uji multikolinearitas adalah untuk menentukan apakah model regresi menemukan hubungan antara variabel independen. Ada banyak teknik untuk menentukan apakah suatu model menunjukkan gejala multikolinearitas, khususnya:

1. Nilai determinasi simultan (R^2) dan nilai koefisien determinasi individual (r^2) dibandingkan. Multikolinearitas terjadi ketika $r^2 > R^2$ hadir, sedangkan tidak terjadi jika $r^2 < R^2$.
2. Nilai Asosiasi Parsial yang memiliki nilai signifikan (signifikansi (2-tailed)) $< 0,05$ dianggap tidak memiliki gejala multikolinearitas; jika nilainya $> 0,05$, multikolinearitas hadir.
3. Model regresi dianggap sangat baik dan gejala multikolinearitas tidak ada jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) dalam temuan kurang dari 10.

Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk memastikan arah hubungan dan tingkat korelasi antara dua variabel, analisis regresi linier berganda digunakan. Berikut ini adalah persamaan regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Kerja

(X_1) = Kualitas Pelayanan

(X_2) = Kepercayaan

- a = Konstanta
 b = Koefisien
 e = Error

Uji t (Parsial)

Pengujian parsial mendukung hipotesis awal tentang bagaimana Kualitas Layanan (X_1) dan Kepercayaan (X_2), dua faktor independen, memengaruhi Kepuasan Kerja (Y), variabel dependen, (Sugiyono, 2019).

Uji F (Simultan)

Signifikansi hubungan antara variabel dependen dievaluasi menggunakan uji statistik f yaitu antara Kepuasan Kerja (Y) dengan variabel independen Kualitas Layanan (X_1) dan Kepercayaan (X_2). Kriteria pengujian hipotesis:

1. Jika nilai thitung $>$ t tabel, H_0 ditolak
2. Jika nilai thitung $<$ t tabel, H_a diterima

Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi menentukan tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika koefisien determinasi lebih tinggi, semakin baik variabel (X) dapat menjelaskan variabel (Y), (Sugiyono, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Proses mengevaluasi kemampuan instrumen penelitian untuk mengukur apa yang perlu dievaluasi dikenal sebagai pengujian validitas guna memastikan bahwa data yang dikumpulkan secara akurat mewakili variabel yang diteliti (Ghozali, 2019). Tabel berikut memberikan gambaran umum tentang hasil pengujian:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	$X_{1.1}$	0,874	0,3610	Valid
	$X_{1.2}$	0,825	0,3610	Valid
	$X_{1.3}$	0,839	0,3610	Valid
	$X_{1.4}$	0,825	0,3610	Valid
	$X_{1.5}$	0,922	0,3610	Valid
Kepercayaan (X_2)	$X_{2.1}$	0,905	0,3610	Valid
	$X_{2.2}$	0,914	0,3610	Valid
	$X_{2.3}$	0,849	0,3610	Valid
	$X_{2.4}$	0,796	0,3610	Valid
	$X_{2.5}$	0,786	0,3610	Valid
Kepuasan Kerja (Y)	$Y.1$	0,910	0,3610	Valid
	$Y.2$	0,857	0,3610	Valid
	$Y.3$	0,847	0,3610	Valid
	$Y.4$	0,786	0,3610	Valid
	$Y.5$	0,922	0,3610	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Semua item pernyataan dari variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan kerja memiliki nilai r yang dihitung lebih tinggi daripada r tabel sebesar 0,3610, menurut temuan uji

validitas pada tabel di atas. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pertanyaan dalam alat penelitian ini dianggap sah karena dapat mengukur hal-hal yang menurut arsitektur teoritisnya harus diukur. Dengan demikian, semua elemen dapat digunakan dalam prosedur analisis yang akan datang.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas merupakan suatu teknik yang digunakan untuk menilai seberapa baik suatu alat penelitian dapat memberikan temuan yang stabil dan konsisten ketika digunakan berulang kali dalam situasi yang sama, menurut Ghazali (2019). Berdasarkan nilai Cronbach's Alpha, pengujian reliabilitas biasanya dilakukan pada kuesioner dalam konteks penelitian kuantitatif untuk memastikan bahwa terdapat tingkat konsistensi internal yang tinggi dalam setiap penyelidikan. Jika nilai Cronbach's Alpha suatu alat ukur lebih besar dari 0,70, alat tersebut dianggap dapat diandalkan yang menunjukkan bahwa alat ukur tersebut dapat diandalkan dan sesuai untuk digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria Pengukuran Nilai	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,910	0,7	Reliabel
Kepercayaan (X_2)	0,903	0,7	Reliabel
Kepuasan Kerja (Y)	0,916	0,7	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan kerja dalam penelitian ini lebih dari 0,7, yang menunjukkan bahwa semua alat ukur dianggap dapat dipercaya. Data yang dikumpulkan dari instrumen ini berharga untuk digunakan dalam penelitian tambahan karena nilai-nilai ini menunjukkan bahwa setiap item kuesioner memiliki konsistensi internal yang sangat kuat dan dapat dipercaya untuk mengukur variabel yang diteliti.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Mencari tahu apakah data dalam variabel atau residual suatu model regresi memiliki distribusi normal dilakukan secara statistik menggunakan metode yang dikenal sebagai uji normalitas. Uji ini penting dilakukan dalam analisis statistik karena banyak metode analisis inferensial, seperti regresi linear dan uji parametrik lainnya, mensyaratkan bahwa data harus berdistribusi normal.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.70211893
Most Extreme Differences	Absolute	.147
	Positive	.097
	Negative	-.147
Test Statistic		.147
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.055
	Sig.	.055

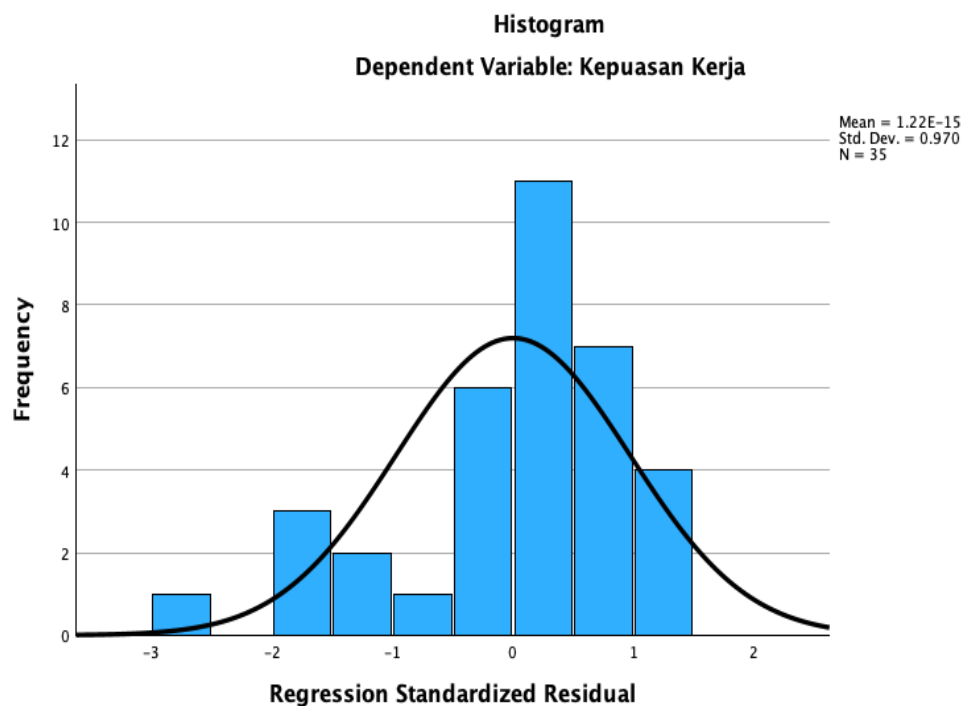
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	99% Confidence Interval	Lower Bound	.049
		Upper Bound	.061

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 1314643744.

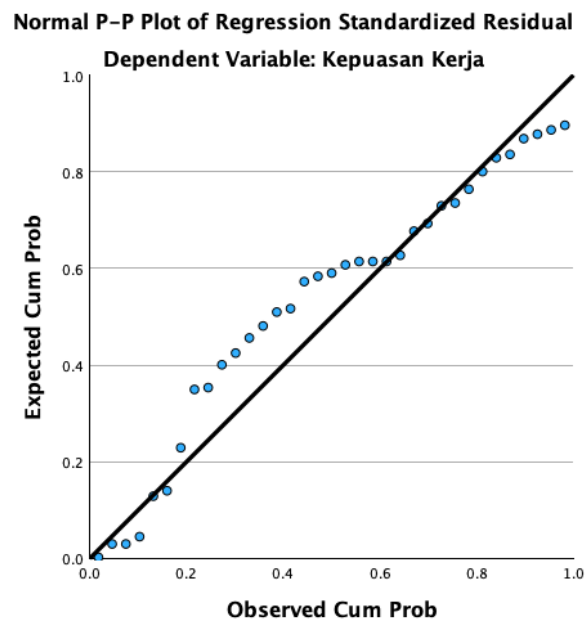
Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Dengan hasil pengujian untuk semua variabel, uji kenormalan data menghasilkan nilai probabilitas sebesar 0,055 berdasarkan nilai tanda, yang merupakan nilai standar 0,05. Dengan demikian, hasil uji kenormalan penelitian ini terdistribusi secara teratur.



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas Histogram
Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Hal ini terbukti dari temuan uji normalitas yang ditunjukkan pada grafik histogram bahwa distribusi data berbentuk lonceng atau kurva normal (kurva berbentuk lonceng). Hal ini menunjukkan bahwa frekuensi data terus menurun ke arah kedua ekstrem, dengan data tersebar secara simetris di sekitar nilai rata-rata. Bentuk histogram yang mendekati distribusi normal menunjukkan bahwa data memenuhi asumsi normalitas dan karenanya layak untuk diperiksa lebih lanjut melalui teknik statistik parametrik yang memerlukan distribusi normal.



Gambar 3. Hasil Uji Normalitas P-P Plot
Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Data cenderung mengikuti garis diagonal, yang menunjukkan distribusi normal, menurut temuan uji normalitas berdasarkan grafik plot P-P. Distribusi data residual semakin mendekati distribusi normal, seperti yang terlihat dari titik-titik pada grafik plot P-P yang tersebar di sekitar garis diagonal. Kemungkinan bahwa data residual terdistribusi secara teratur meningkat seiring dengan kedekatan titik-titik tersebut dengan garis diagonal. Dengan demikian, dapat disimpulkan dari temuan visual grafik plot P-P bahwa data memenuhi premis kenormalan dan layak untuk pemeriksaan statistik lebih lanjut.

Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas, bagian dari analisis regresi linier berganda, mencari korelasi linier yang kuat antara variabel independen dalam model penelitian. Ketika variabel independen saling memengaruhi secara signifikan, multikolinieritas dapat menyebabkan estimasi koefisien regresi menjadi tidak stabil dan sulit dipahami. Ketika toleransi melebihi 0,1 dan VIF kurang dari 10, multikolinieritas tidak terjadi. Berdasarkan SPSS versi 29.00 untuk Windows, hasil pengujian ditunjukkan di bawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.000	2.045		.978	.335		
Kualitas Pelayanan	.485	.131	.479	3.693	<.001	.554	1.804
Kepercayaan	.406	.120	.439	3.387	.002	.554	1.804

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

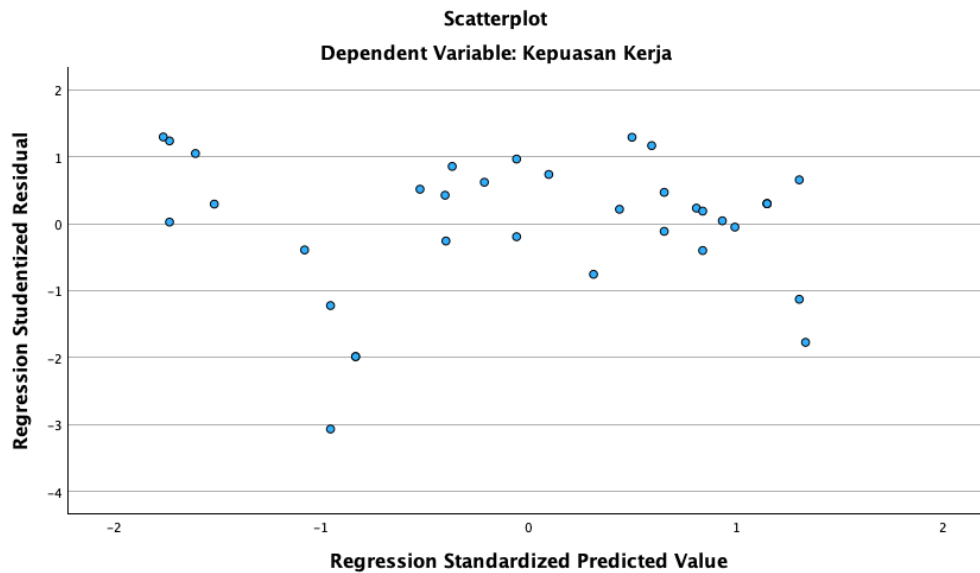
Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas yang ditampilkan pada tabel, nilai toleransi untuk variabel kualitas layanan dan kepercayaan adalah 0,554 yang semuanya berada di atas 0,10, sedangkan nilai VIF masing-masing variabel adalah 1,804 yang semuanya berada di bawah 10.

Tidak adanya multikolinieritas antara variabel independen menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi multikolinieritas dan layak untuk dikaji lebih lanjut.

Uji Heteroskedastisitas

Analisis regresi menggunakan uji heteroskedastisitas untuk menentukan apakah model regresi yang diperiksa menunjukkan ketidaksetaraan dalam varians residual (kesalahan).



Gambar 4. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Grafik sebaran antara nilai residual dan nilai prediksi model regresi, atau nilai yang disesuaikan, menampilkan temuan uji heteroskedastisitas. Jika grafik sebaran menampilkan pola acak yang terdistribusi secara merata tanpa pola sistematis apa pun, maka model regresi memenuhi persyaratan homoskedastisitas atau tidak ada masalah heteroskedastisitas.

Regresi Linear Berganda

Teknik statistik yang disebut uji regresi linier berganda digunakan untuk menguji hubungan antara dua atau lebih variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel dependen dihitung sebagai fungsi linier dari faktor-faktor independen saat ini untuk menilai sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan varians dalam variabel dependen.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.000	2.045		.978	.335		
Kualitas Pelayanan	.485	.131	.479	3.693	<.001	.554	1.804
Kepercayaan	.406	.120	.439	3.387	.002	.554	1.804

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber: Hasil Penelitian, 2025.

Persamaan regresi linear berganda yang terbentuk dari hasil output adalah:

$$Y=2.000+0.485X_1+0.406X_2$$

Dimana:

Y = Kepuasan Kerja

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Kepercayaan

1. Konstanta (2.000): Jika variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan bernilai nol, maka nilai Kepuasan Kerja diperkirakan sebesar 2.000
2. Dengan asumsi semua faktor lain tetap sama, Kepuasan Kerja akan meningkat sebesar 0,485 untuk setiap peningkatan satu unit dalam Kualitas Layanan (B = 0,485).
3. Kepuasan kerja akan meningkat sebesar 0,406 untuk setiap peningkatan satu unit dalam kepercayaan (B = 0,406), dengan asumsi semua faktor lain tetap sama..

Uji Parsial (Uji t)

Uji t merupakan uji statistik yang digunakan dalam regresi linier untuk mengetahui apakah variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Berikut ini adalah nilai uji t yang diperoleh dari hasil pengujian menggunakan SPSS Versi 29.00:

**Tabel 6. Uji t (Parsial)
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	1 (Constant)	2.000	2.045				.978
Kualitas Pelayanan	.485	.131	.479	3.693	<.001	.554	1.804
Kepercayaan	.406	.120	.439	3.387	.002	.554	1.804

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Hasil Penelitian, 2025

Hasil uji parsial (uji-t) pada analisis regresi linier berganda menghasilkan nilai t-tabel sebesar 2,037 pada taraf signifikansi 0,05 dengan jumlah sampel 35 responden dan derajat kebebasan (df) 32. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan lebih kecil dari 0,05 dan lebih besar dari t-tabel ($3,693 > 2,037$), dengan nilai t-hitung sebesar 3,693 dan nilai signifikansi $< 0,001$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kecil terhadap kepuasan kerja.

Selanjutnya, variabel Kepercayaan menghasilkan nilai t sebesar 3,387 dan nilai signifikansi sebesar 0,002. Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan kerja secara parsial karena nilai $t > t$ tabel ($3,387 > 2,037$) dan signifikansi $< 0,05$.

Uji Simultan (Uji F)

Salah satu metode statistik untuk menentukan apakah model regresi yang digunakan dapat menjelaskan variabilitas variabel dependen secara memadai adalah uji F. Uji F digunakan untuk mengevaluasi hipotesis nol, yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara faktor independen dan variabel dependen karena semua koefisien regresi variabel independen dalam model regresi adalah 0. Nilai Anova untuk uji F berdasarkan hasil uji SPSS Versi 29.00 adalah sebagai berikut:

**Tabel 7. Uji F (Simultan)
ANOVA^a**

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	232.238	2	116.119	37.722	<.001 ^b
	Residual	98.505	32	3.078		
	Total	330.743	34			

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Penelitian, 2025

Dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001, nilai F hitung adalah 37,722 berdasarkan hasil uji simultan tabel ANOVA (uji F). Hasil ini berbanding terbalik dengan F tabel sebesar 3,29 dengan derajat kebebasan ($df_1 = 2$, $df_2 = 32$) pada tingkat signifikansi 5%. Karena nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan nilai F estimasi (37,722) lebih tinggi dari F tabel (3,29), model regresi yang dibangun dapat dianggap signifikan secara bersamaan. Oleh karena itu, di Kantor Desa Tebing Linggahara, sifat kepercayaan dan keunggulan layanan bekerja sama untuk secara signifikan memengaruhi kepuasan pekerja.

Koefisien Determinasi (R^2)

Metrik yang digunakan dalam model regresi untuk menilai arah dan kekuatan hubungan linier antara variabel independen dan dependen adalah uji R, yang terkadang disebut sebagai koefisien korelasi (R). Hubungan negatif yang kuat ditunjukkan dengan skor mendekati -1, sedangkan hubungan positif yang kuat ditunjukkan dengan skor mendekati 1. Angka antara -1 dan 1 menunjukkan nilai R. Ketika nilai R mendekati 0, tidak ada hubungan linier antara variabel. Karena nilai R yang lebih tinggi menunjukkan model yang lebih berhasil, uji R sering digunakan untuk mengevaluasi kapasitas model regresi dalam menjelaskan varians dalam variabel dependen.

**Tabel 8. Hasil Uji R Square
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.838 ^a	.702	.684	1.755

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Hasil Penelitian, 2025

Nilai koefisien determinasi (R Square), sebagaimana ditentukan oleh temuan analisis dalam tabel Ringkasan Model, adalah 0,702. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan Kepercayaan, variabel independen, mencakup 70,2% variasi dalam variabel Kepuasan Kerja. Namun, faktor-faktor di luar cakupan model studi ini mencakup 29,8% sisanya. Ketika jumlah variabel independen dan sampel disesuaikan, skor R Square yang Disesuaikan sebesar 0,684 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel-variabel tersebut dijelaskan secara akurat oleh model regresi yang digunakan. Dengan demikian, model regresi ini dapat dianggap praktis untuk menganalisis hubungan antara Kualitas Layanan dan Kepercayaan serta Kepuasan Kerja di Kantor Desa Tebing Linggahara.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan, khususnya pada layanan publik yang diberikan oleh kantor desa. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 3,693 yang lebih besar dari nilai t tabel (2,037) dan tingkat signifikansi $< 0,001$. Hal ini menunjukkan bahwa pekerja akan memiliki kepuasan kerja yang lebih besar di lingkungan yang mana pemerintah desa memberikan layanan yang lebih bermutu. Menurut Osman dkk. (2021) dan Rahayu dan Latipun (2021), kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian ini..

Persoalan pelayanan publik, kualitas pelayanan mencakup kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat. Ketika pegawai desa merasa mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, mereka cenderung merasakan kebanggaan, keterpenuhan tugas, dan kepuasan dalam pekerjaannya. Kinerja yang baik dalam pelayanan juga dapat meningkatkan hubungan harmonis antarpegawai dan memperkuat rasa memiliki terhadap institusi, sehingga menciptakan suasana kerja yang lebih positif.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga berdampak langsung terhadap kepuasan kerja pegawai. Kantor Desa Tebing Linggahara perlu terus mendorong pelatihan pelayanan prima, memperbaiki sistem pelayanan, serta menumbuhkan budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan cara ini, kualitas pelayanan yang tinggi akan menjadi pendorong utama bagi peningkatan kepuasan kerja pegawai secara berkelanjutan.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Kerja

Salah satu unsur penting dalam membangun lingkungan kerja yang positif dan efektif adalah menumbuhkan rasa percaya. Dengan nilai t sebesar 3,387 dan tingkat signifikansi 0,002, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel rasa percaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dapat disimpulkan bahwa rasa percaya merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai di Kantor Desa Tebing Linggahara karena nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel (2,037). Hasil penelitian ini menguatkan hasil penelitian Güney dkk. (2022) dan Gopalan dkk. (2023) yang menyatakan bahwa rasa percaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Kepercayaan yang dimaksud mencakup kepercayaan antarpegawai, kepercayaan kepada pimpinan, serta kepercayaan terhadap sistem kerja yang dijalankan. Ketika pegawai merasa dipercaya untuk menjalankan tugasnya dan memiliki kepercayaan terhadap pimpinan dan rekan kerja, maka mereka akan merasa lebih dihargai dan termotivasi. Kepercayaan juga menciptakan rasa aman dalam bekerja, mengurangi konflik, dan meningkatkan kolaborasi antartim, yang secara keseluruhan meningkatkan kepuasan kerja.

Lebih lanjut, membangun budaya kerja yang dilandasi oleh kepercayaan dapat menjadi fondasi untuk menciptakan organisasi yang solid dan berorientasi pada hasil. Oleh karena itu, penting bagi pimpinan desa untuk terus mendorong komunikasi terbuka, transparansi, dan pemberdayaan pegawai agar kepercayaan tetap terjaga dan meningkat. Dengan demikian, kepercayaan menjadi modal sosial yang kuat dalam mendorong kepuasan kerja pegawai di lingkungan Kantor Desa Tebing Linggahara.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pegawai Kantor Desa Tebing Linggahara terbukti sangat dipengaruhi oleh kriteria kepercayaan dan mutu pelayanan. Berbeda dengan F tabel sebesar 3,29, nilai F hitung

sebesar 37,722 dengan nilai signifikansi $< 0,001$ mendukung hal tersebut. Hal ini menunjukkan korelasi yang kuat antara kepuasan kerja secara keseluruhan dengan kepercayaan dan mutu pelayanan. Menurut penelitian Fareed dkk. (2022) dan Khan dkk. (2022), mutu pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh yang simultan terhadap kepuasan kerja. Kesimpulan tersebut didukung oleh hasil penelitian ini.

Gabungan antara pelayanan yang prima dan kepercayaan yang tinggi menciptakan sinergi positif dalam lingkungan kerja. Pelayanan yang baik membuat pegawai merasa memiliki peran yang berarti dalam masyarakat, sedangkan kepercayaan yang diberikan oleh atasan maupun sesama rekan kerja meningkatkan rasa tanggung jawab dan kenyamanan dalam bekerja. Kombinasi kedua variabel ini tidak hanya menciptakan motivasi kerja yang tinggi, tetapi juga membentuk budaya kerja yang produktif, suportif, dan memuaskan secara emosional.

Diketahui bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 70,2% terhadap variasi kepuasan kerja dengan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,702. Ini merupakan angka yang sangat kuat dan menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut adalah faktor kunci dalam menciptakan kepuasan kerja di Kantor Desa Tebing Linggahara. Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu pelayanan publik dan pembangunan kepercayaan internal perlu menjadi prioritas strategis dalam pengelolaan sumber daya manusia di tingkat desa.

KESIMPULAN

1. Kepuasan kerja sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa pejabat desa lebih puas dengan pekerjaan mereka ketika mereka memberikan layanan yang lebih berkualitas.
2. Kepuasan kerja sebagian besar dipengaruhi oleh kepercayaan. Hal ini menyiratkan bahwa semakin banyak masyarakat mempercayai otoritas desa, semakin puas pejabat dengan pekerjaan mereka.
3. Secara bersamaan kepuasan kerja dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan dan kepercayaan. Kombinasi kedua faktor ini dapat menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan kerja di Kantor Desa Tebing Linggahara, menurut nilai koefisien determinasi sebesar 70,2%.

Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya menitikberatkan pada dua variabel, yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan, sehingga belum memasukkan faktor lain yang juga dapat memengaruhi kepuasan kerja perangkat desa, seperti sistem penggajian, kepemimpinan kepala desa, beban kerja, serta sarana dan prasarana kerja.
2. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner berbasis persepsi responden, sehingga penilaian yang diberikan bersifat subjektif dan berpotensi menimbulkan bias.
3. Jumlah responden terbatas pada perangkat Kantor Desa Tebing Linggahara, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan ke kantor desa lain dengan kondisi dan karakteristik yang berbeda.
4. Penelitian dilakukan dalam satu periode waktu tertentu, sehingga belum mampu menangkap dinamika perubahan kepuasan kerja perangkat desa dalam jangka panjang.

Implikasi Umum Penelitian

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan internal di Kantor Desa Tebing Linggahara dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih tertib, nyaman, dan profesional, sehingga berdampak positif terhadap kepuasan kerja perangkat desa.
2. Kepercayaan antara perangkat desa dan pimpinan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan kerja, karena dapat memperkuat kerja sama, rasa tanggung jawab, dan loyalitas pegawai desa.

3. Temuan penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pemerintah desa dalam menyusun kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang menekankan peningkatan kualitas pelayanan serta penguatan kepercayaan dalam lingkungan kerja desa.

Saran

1. Meningkatkan kualitas pelayanan internal, seperti pelatihan, fasilitas kerja, dan prosedur pelayanan yang efektif dan efisien, agar aparatur desa dapat memberikan layanan yang maksimal sekaligus merasa lebih puas dalam menjalankan tugasnya.
2. Membangun dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap aparatur desa melalui komunikasi yang terbuka, transparansi dalam pengambilan keputusan, serta respons yang cepat terhadap keluhan atau masukan dari warga.
3. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap kedua variabel, yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan, guna mengetahui tingkat efektivitasnya dalam mendukung kepuasan kerja dan menyesuaikan kebijakan atau strategi kerja yang lebih adaptif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A., & Biel, A. (2019). *Brand equity and advertising: Advertising's role in building strong brands*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Addini Zahra Syahputri, F. D. (2023). Kerangka berfikir penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, 2(2), 161–163.
- Afif, M., & Mubin, M. et al. (2021). Pengaruh promosi media sosial dan word of mouth (WOM) terhadap keputusan pembelian konsumen (studi di Toko Buku LA Tansa Gontor). *Journal of Islamic Economics*, 1(9), 1–23.
- Andrian, D., et al. (2022). *Perilaku konsumen*. Malang: Rena Cipta Mandiri.
- Ardiani, R., & Murwatningsih, S. (2017). Pengaruh social media dan word of mouth terhadap keputusan berkunjung melalui citra destinasi pada pengunjung objek wisata Dieng Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Pariwisata*, 2(3),
- Arfah, Y. (2022). *Keputusan pembelian produk*. Padangsidempuan: PT Inovasi Pratama Internasional.
- Bailey, S., & Milligan, A. (2022). *On branding: Dampak digital terhadap merek*. Buhana Ilmu Populer.
- Cahyono, A. D. (2020). Studi kepustakaan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
- Engkur, E. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 15(1), 23–35. <https://doi.org/10.36406/jam.v15i01.142>
- Fareed, M. Z., Su, Q., Almutairi, M., Munir, K., & Fareed, M. M. S. (2022). Transformational leadership and project success: The mediating role of trust and job satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 13, 954052. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.954052>
- Gopalan, N., Beutell, N. J., & Alstete, J. W. (2023). Can Trust In Management Help? Job Satisfaction, Healthy Lifestyle, And Turnover Intentions. *International Journal of Organization Theory & Behavior*, 26(3), 185–202. <https://doi.org/10.1108/IJOTB-09-2022-0180>
- Güney, S., Abidi, E., & Gürül, B. (2022). The relationship between organizational trust and job satisfaction and a research. *The International Journal of Business & Management*, 10(2). <https://doi.org/10.24940/theijbm/2022/v10/i2/BM2202-021>
- Ilham, S. (2019). Pengaruh price discount dan in-store display terhadap impulse buying Miniso. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 46–53.

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Karyati. (2016). *Pengaruh citra merek (brand image) dan persepsi biaya pendidikan terhadap minat melanjutkan studi pada Prodi Pendidikan Akuntansi FE UNY siswa kelas XII IPS/IIS SMA Negeri di Gunungkidul Tahun Ajaran 2015/2016*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Khan, A., Anwar, J., & Shah, S. (2022). Do employee trust and job satisfaction mediate the relationship of leadership styles and emotional intelligence with project success? *NUML International Journal of Business & Management*, 16(2), 89–113. <https://doi.org/10.52015/nijbm.v16i2.74>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Ed. 13, Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Manajemen pemasaran* (Jilid 1; B. Sabran, Trans.). Jakarta: Erlangga.
- Mujid, A., & Andrian, A. (2021). Strategi citra merek, kualitas pelayanan, dan harga terhadap minat melanjutkan sekolah. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3(2), 66. <https://doi.org/10.31599/jmu.v3i2.946>
- Osman, A. R., Saha, J., & Alam, M. M. D. (2021). The impact of service climate and job satisfaction on service quality in a higher education platform. *International Journal of Learning and Development*, 11(2), 1–12. <https://doi.org/10.5296/ijld.v11i2.10926>
- Permana, E. N. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV. Paramitha Kota Kediri*. Skripsi. IAIN Kediri.
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi pemasaran terpadu pada era media sosial*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rahayu, I. F., & Latipun, L. (2021). The strength of internal service quality on employee's turnover intention and job satisfaction to organizational commitment. *AMCA Journal of Community Development*, 1(2), 21–26. <https://doi.org/10.51773/ajcd.v1i2.71>
- Ramadhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN).
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2019). *Metodologi penelitian bisnis & ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sutisna. (2012). *Perilaku konsumen dan komunikasi pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.