afrizal taufiq

by Afrizal Taufiq

Submission date: 27-Jun-2026 12:19AM (UTC+0700)
Submission ID: 2989897129
File name: Rev2_Uji_Turnitin_Afrizal_Taufiq_1122300009.docx (4.22M)
Word count: 14756
Character count: 65874

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hampir setiap hari ketika kehidupan, manusia selalu dihadapkan pada berbagai ketidakpastian yang bersifat terus menerus dan berkepanjangan yang disebut sebagai risiko. Risiko diartikan sebagai dampak ketidakpastian pada pencapaian suatu tujuan. Risiko bisa berupa peluang yang bisa memberikan keuntungan finansial dan ancaman yang bisa memberikan kerugian finansial (Farhan, 2024). Adanya suatu risiko ketika hidup, seseorang atau suatu perusahaan perlu menerapkan manajemen risiko atau pengelolaan risiko secara bijak agar bisa mengambil keputusan yang tepat dan memanfaatkan peluang yang ada. Sehingga, bisa meminimalkan potensi kerugian ketika kehidupan finansial maupun non finansial.

Salah satu upaya perlindungan finansial suatu individu maupun perusahaan bisa antara cara mengalihkan risiko tersebut kepada perusahaan asuransi. Asuransi ialah suatu alat yang dilakukan bisa mengurangi risiko buruk yang bisa menyebabkan menurunnya perekonomian (Mawarni, A. N., & Kusjono, 2021). Dikutip dari Allianz https://www.allianz.co.id/explore/apa-itu-asuransi-pengertian-manfaat-dan-jenis-jenisnya.html (2024), manfaat asuransi ialah memberikan rasa aman, perlindungan finansial, perlindungan jiwa dan kesehatan, mengelola risiko, dan bentuk persiapan pensiun. Antara demikian, asuransi berperan berguna ketika menolong menjaga stabilitas keuangan serta menghadapi berbagai risiko kehidupan di masa depan secara lebih terencana.

Ketika asuransi terbisa beberapa jenis perusahaan asuransi tergantung dari ranah risiko yang itu pertanggungan yaitu asuransi jiwa, asuransi umum, reasuransi, asuransi wajib dan asuransi sosial (Allianz, 2019) https://www.allianz.co.id/explore/yuk-mengenal-berbagai-macam-perusahaan-asuransi-di-indonesia.html. Di antara berbagai jenis tersebut, asuransi sosial mempunyai peran yang sangat berguna sebab diselenggarbisa oleh negara atau lembaga yang ditunjuk pemerintah bisa memberikan perlindungan dasar kepada seluruh lapisan masyarakat. Asuransi sosial bertujuan bisa menjamin kesejahteraan sosial, mengurangi dampak risiko sosial dan ekonomi, serta meningkatkan rasa aman masyarakat ketika menghadapi berbagai risiko kehidupan. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2024), bahwa Asuransi sosial dan ABRI mempunyai pertumbuhan sebesar 277,2%.

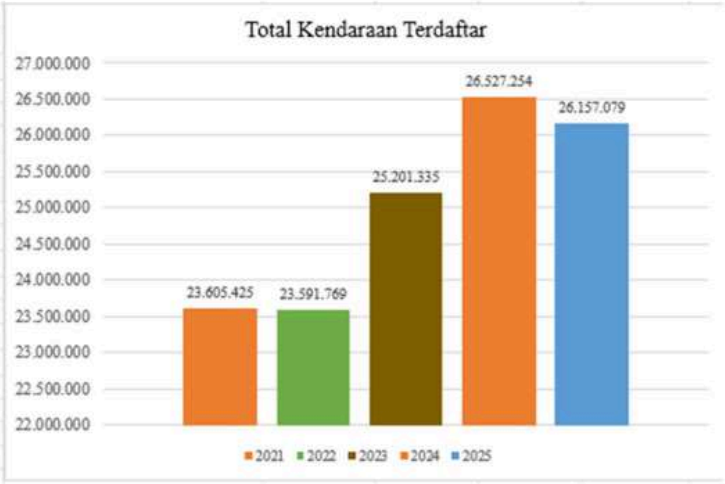
Salah satu asuransi sosial yang ada di Indonesia ialah PT Jasa Raharja. Sebagai perusahaan asuransi, perusahaan mempunyai visi itu perusahaan tepercaya ketika

memberikan perlindungan dasar pada risiko kecelakaan antara pelayanan yang terbaik. Sedangkan misinya ialah menyedibisa perlindungan dasar yang terintegrasi secara digital dan didukung *human capital* yang unggul guna menguatkan *stakeholders engagement*. PT Jasa Raharja ditunjuk pemerintah bisa mengelola dana santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas adanya Undang-Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964. Asuransi ini bersifat perlindungan dasar, bukan bisa mencari keuntungan. Di satu sisi, PT Jasa Raharja bisa disebut antara Asuransi Wajib sebab pemilik kendaraan bermotor wajib membayar pajak kendaraan (SWDKLLJ) dan penumpang angkutan umum wajib membayar iuran yang termasuk ketika tiket perjalanan.

Ketika pelaksanaannya, PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur mencatat jumlah korban kecelakaan yang mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Data memberikan bahwa jumlah korban kecelakaan bisa mencapai puluhan ribu kasus ketika satu tahun. Namun, tidak seluruh korban tersebut melakukan klaim santunan kepada Jasa Raharja. Terbisa perbedaan antara jumlah korban kecelakaan antara jumlah klaim yang diajukan. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas pelayanan dan tingkat kepercayaan masyarakat pada lembaga tersebut. Melalui produk yang diselenggarbisa oleh PT Jasa Raharja, perusahaan tersebut memberikan santunan kepada masyarakat yang itu korban kecelakaan lalu lintas, baik di darat, laut, maupun udara. Selaras antara visi dan misi sebagai perusahaan asuransi sosial, tujuan perusahaan ini memberikan perlindungan dasar kepada masyarakat serta menolong meringankan beban finansial yang dialami oleh korban maupun ahli waris akibat risiko kecelakaan.

Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Jawa Timur yang terus meningkat setiap tahun itu salah satu faktor utama meningkatnya risiko kecelakaan lalu lintas. Data memberikan bahwa kepemilikan kendaraan telah mencapai angka yang sangat tinggi, yang mencerminkan tingginya mobilitas masyarakat namun juga berimplikasi pada kepadatan lalu lintas. Seiring antara adanya hal tersebut, jumlah korban kecelakaan yang ditangani oleh PT Jasa Raharja juga berada pada angkat puluhan ribu kasus setiap tahunnya. Fenomena ini memberikan adanya hubungan yang era tantara tingkat jumlah kendaraan antara tingkat kecelakaan yang terjadi. Oleh sebab itu, kondisi ini menuntut tingkat kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat pada lembaga penyedia santunan kecelakaan. Di bawah ini ialah pembanding antara jumlah kendaraan yang terdaftar di PT Jasa Raharja dan data korban kecelakaan menurut PT Jasa Raharja pada 5 (lima) tahun terakhir.

Tabel 1.1. Total Kendaraan



Sumber: Data diolah, 2026

Adanya data jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di PT Jasa Raharja ketika 5 (lima) tahun terakhir, terlihat adanya fluktuasi antara kecenderungan meningkat. Pada tahun 2021 jumlah kendaraan tercatat sebesar 23.605.425 unit, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2022 itu 23.591.769 unit atau turun sebesar 13.656 unit (-0,06%). Selanjutnya, pada tahun 2023 jumlah kendaraan meningkat signifikan itu 25.201.335 unit atau bertambah 1.609.566 unit (6,82%). Tingkat tersebut berlanjut pada tahun 2024 itu 26.527.254 unit atau naik 1.325.919 unit (5,26%). Namun, pada tahun 2025 kembali mengalami penurunan itu 26.157.079 unit atau berkurang 370.175 unit (-1,40%). Secara keseluruhan, ketika periode 2021–2025 terjadi tingkat jumlah kendaraan sebesar 2.551.654 unit atau sekitar 10,81%.

Tingkat jumlah kendaraan tersebut mempunyai hubungan yang erat antara meningkatnya potensi kecelakaan lalu lintas setiap tahunnya. Hal ini terlihat dari data korban kecelakaan yang juga memberikan tren tingkat signifikan. Pada tahun 2021 jumlah korban kecelakaan tercatat sebanyak 31.971 kasus, kemudian meningkat tajam pada tahun 2022 itu 44.768 kasus atau bertambah 12.797 kasus (40,03%). Pada tahun 2023 kembali meningkat itu 48.690 kasus atau naik 3.922 kasus (8,76%) dan itu angka tertinggi ketika periode tersebut. Meskipun terjadi penurunan pada tahun 2024 itu 45.052 kasus atau berkurang 3.638 kasus (-7,47%), angka tersebut kembali meningkat pada tahun 2025 itu 45.744 kasus atau naik 692 kasus (1,54%). Secara keseluruhan, jumlah korban kecelakaan meningkat sebesar 13.773 kasus atau sekitar 43,07% ketika kurun waktu 2021–2025. Di bawah ini ialah jumlah kendaraan terdaftar, korban kecelakaan dan jumlah klaim santunan Provinsi Jawa Timur 2021-2025:

Tabel 1.2. Jumlah Kecelakaan dan Jumlah Korban Kecelakaan



Sumber: Data diolah, 2026.

Data tersebut memberikan bahwa tingkat jumlah kendaraan dari 23.605.425 unit pada tahun 2021 itu 26.157.079 unit pada tahun 2025 (naik 10,81%) sejalan antara tingginya angka kecelakaan yang meningkat sebesar 43,07%. Hal ini mengindikasikan bahwa pertumbuhan kendaraan bermotor tidak hanya mencerminkan tingkat mobilitas masyarakat, melahirkan juga diiringi antara tingkat risiko kecelakaan lalu lintas. Oleh sebab itu, kondisi ini memperkuat pentingnya peran PT Jasa Raharja ketika memberikan perlindungan kepada masyarakat, serta menuntut tingkat kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan sebagai faktor utama ketika menghadapi risiko tersebut. Adanya Peraturan Menteri Keuangan RI No. 15&16/PMK.010/2017 Tanggal 13 Februari 2017, besaran santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas darat/laut/udara sebagai berikut:

Tabel 1.3. Santunan Jasa Raharja

Jenis Santunan	Angkutan Darat Laut & Kereta Api	Angkutan Udara
Meninggal Dunia	Rp. 50.000.000,-	Rp. 50.000.000,-
Cacat Tetap	Rp. 50.000.000,-	Rp. 50.000.000,-
Biaya Perawatan Medis	Rp. 20.000.000,-	Rp. 25.000.000,-
Biaya P3K Maks	Rp. 1.000.000,-	Rp. 1.000.000,-
Biaya Ambulance Maks	Rp. 500.000,-	Rp. 500.000,-
Biaya Penguburan	Rp. 4.000.000,-	Rp. 4.000.000,-

Sumber: Jasa Raharja

Ketika pelaksanaan pemberian santunan, PT Jasa Raharja memperoleh dana dari beberapa sumber yang telah diatur secara hukum. Bisa memperjelas hal tersebut, di bawah ini ditampilkan gambar mengenai sumber santunan Jasa Raharja:



Gambar 1.1. Santunan Jasa Raharja

Guna memperjelas tahapan procedural ketika proses pemberian santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas, maka disajikan ilustrasi alur pemberian santunan yang diterapkan oleh PT Jasa Raharja pada gambar berikut:



Gambar 1.2. Alur Pemberian Santunan Jasa Raharja

Alur pemberian santunan Jasa Raharja meliputi pelaporan ke polisi, pengisian formulir, penyerahan berkas, verifikasi, hingga pencairan. Hal tersebut membuat perencanaan dan pengelolaan program santunan itu lebih kompleks, sebab perusahaan harus menyesuaikan strategi pengelolaan dana dan sumber daya agar tetap mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada korban dan ahli waris, sekaligus menjaga keberlanjutan keuangan sebagai asuransi sosial. Sejalan antara tingginya pertumbuhan sektor asuransi, perusahaan Jasa Raharja juga mengalami pertumbuhan yang signifikan, yakni sebesar Rp15 triliun di tahun 2021 itu Rp16,5 triliun di tahun 2022, atau naik 10,22% antara tingkat persentase RBC naik itu 709,42% di tahun 2022 yang sebelumnya 669,80% di tahun 2021. Namun, terjadi penurunan di kantor wilayah perusahaan Jasa Raharja salah satunya di Jawa Timur.

Menurut Putra, A. Y., & Yuniati, (2021) perusahaan PT Jasa Raharja yaitu di Cabang Surabaya menghasilkan terbisa penurunan rasio klaim asuransi pada Agustus 2020, sedangkan rasio klaim pada premi dari asuransi wajib mengalami peningkatan. Kepala Bagian Asuransi PT. Jasa Raharja, Iwan Prasetya Nugraha menjelaskan bahwa pada Agustus 2020, perseroan membukukan rasio klaim pada premi sebesar 57,05%. Namun, OJK mencatat total premi asuransi wajib yang terkumpul mencapai Rp. 7,51 triliun sedangkan klaim yang dibayarkan mencapai Rp. 10,53 triliun. Semakin bertumbuhnya premi setiap tahunnya berarti perusahaan tersebut bisa dipercaya, namun jika sebaliknya bisa menyebabkan penurunan kepercayaan nasabah (Yosa, 2022). Hal ini mengindikasikan klaim asuransi masih buruk. Jadi hal ini bisa menurunkan Kepuasan pengguna.

Sebagai ilustrasi, jika jumlah korban kecelakaan mencapai sekitar 47.000 kasus per tahun, namun hanya sekitar 10% yang melakukan klaim, maka hal ini perlu dianalisis lebih lanjut. Angka 47.000 tersebut merepresentasikan total kejadian atau korban kecelakaan, bukan seluruhnya ialah nasabah aktif yang mengajukan klaim. Sementara itu, jumlah klaim yang lebih rendah bisa disebabkan oleh berbagai faktor seperti kurangnya informasi, kendala administrasi, atau tingkat kepercayaan masyarakat. Secara logika, jumlah nasabah atau masyarakat yang terdaftar tentu lebih besar dibandingkan jumlah yang melakukan klaim. Oleh sebab itu, fenomena ini itu berguna bisa dikaji ketika konteks kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) ialah komponen utama daya saing dan hal ini menarik banyak minat para peneliti dan akademisi sebab sulitnya melihat dan mendefinisikan kualitas layanan (Firdaus, 2022). Marcos & Coelho (2022) menghasilkan bahwa pelanggan yang puas memberikan manfaat kepada penyedia layanan melalui penyebaran

informasi positif dari mulut ke mulut dan itu loyal. Kualitas pelayanan dianggap sebagai alat berguna bagi perjuangan perusahaan bisa membedbisa dirinya dari pesaingnya. Relevansi kualitas pelayanan pada perusahaan ditekankan di sini terutama kenyataan bahwa kualitas pelayanan menawarkan keunggulan kompetitif bagi perusahaan yang berupaya meningkatkannya dan antara demikian mendatangkan Kepuasan pelanggan. Surahman et al (2020) memberikan bahwa antara mendefinisikan kualitas layanan, perusahaan mampu memberikan layanan antara tingkat kualitas yang lebih tinggi yang diharapkan bisa meningkatkan Kepuasan pelanggan. Adanya penelitian Valencia & Sudibyo (2021) menemukan kualitas pelayanan mempengaruhi pada Kepuasan. Namun, Sektiyaningsih dkk (2019) menemukan kualitas pelayanan mempengaruhi negatif tidak signifikan pada Kepuasan. Di bawah ini ialah bukti ketidakpuasan pelanggan ketika kualitas pelayanan pada PT Jasa Raharja:



Gambar 1.3. Ulasan Google PT Jasa Raharja

Melihat ulasan ketidakpuasan tersebut, kualitas pelayanan bisa dilihat dari kecepatan proses klaim, kemudahan prosedur, keramahan petugas, serta transparansi informasi. Pelayanan yang cepat dan tepat bisa memberikan pengalaman positif bagi masyarakat. Sebaliknya, pelayanan yang lambat dan berbelit bisa menurunkan kepuasan pengguna jasa. Penelitian oleh Firdaus (2022) memberikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan. Selain kualias pelayanan, kepercayaan pelanggan (*customer trust*) juga mempunyai peran berguna ketika meningkatkan kepuasan. Kepercayaan

tertata melalui pengalaman positif, transparansi, dan konsistensi pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Ketika hal ini, Jasa Raharja berupaya membangun kepercayaan melalui digitalisasi layanan, kerja sama antara rumah sakit, serta sistem pembayaran santunan yang cepat. Kepercayaan yang tinggi bisa mendorong masyarakat bisa menggunbisa layanan secara berkelanjutan. Penelitian Rahayu dan Susanti (2022) menghasilkan bahwa kepercayaan mempengaruhi positif pada perilaku dan kepuasan konsumen.

PT Jasa Raharja terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan sebagai bentuk respons pada tingginya kebutuhan masyarakat bisa layanan yang cepat, tepat, dan transparan. Upaya tersebut diwujudkan melalui digitalisasi proses klaim, integrasi sistem antara rumah sakit dan kepolisian, serta penyederhanaan prosedur administrasi bagi korban kecelakaan. Selain itu, perusahaan juga meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan pelayanan prima agar mampu memberikan pelayanan yang responsif dan empatik kepada masyarakat. Jasa Raharja juga mengembangkan layanan jemput bola dan santunan cepat guna memastikan korban atau ahli waris memperoleh haknya tanpa hambatan yang berarti. Antara berbagai upaya tersebut, kualitas pelayanan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna jasa sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat pada PT Jasa Raharja (https://www.jasaraharja.co.id/id). Kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan pengguna jasa sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat pada PT Jasa Raharja.

Kepercayaan pelanggan (*customer trust*) sebagai kesediaan seseorang bisa bergantung pada pihak lain antara risiko tertentu. Kepercayaan pada merek tertata dari pengalaman masa lalu dan interaksi sebelumnya (Adabi, 2020). Kepercayaan ialah pilar bisnis, dimana membangun dan melahirkan konsumen ialah salah satu faktor terberguna ketika melahirkan Kepuasan konsumen. *Trust* timbul ketika pihak yang ikut serta telah mempunyai kepastian dari pihak lain, ketika hal ini berupa testimoni bahwa suatu produk telah dibeli (Istiqomah dkk, 2019). Sehingga, Kepercayaan mempengaruhi pada perilaku belanja (Rahayu & Susanti, 2022). Kepercayaan pelanggan juga mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada Kepuasan pelanggan (Siboro, 2020). Namun, Apriliani dkk (2020) menemukan variabel kepercayaan nasabah juga mempengaruhi negatif dan tidak signifikan pada Kepuasan.

PT Jasa Raharja berupaya membangun dan menjaga kepercayaan masyarakat (*customer trust*) melalui berbagai inovasi layanan dan tingkat transparansi ketika proses pemberian santunan. Kepercayaan tersebut dibangun melalui sistem pelayanan yang terintegrasi antara rumah sakit, kepolisian, serta instansi terkait jadi proses klaim bisa dilakukan secara

cepat dan akurat. Selain itu, Jasa Raharja juga menerapkan prinsip keterbukaan informasi, termasuk kepastian besaran santunan dan kejelasan prosedur klaim kepada masyarakat. Upaya ini diperkuat antara komitmen perusahaan ketika memberikan santunan secara tepat waktu sebagai bentuk tanggung jawab kepada korban dan ahli waris. Antara adanya konsistensi pelayanan dan transparansi tersebut, diharapkan tingkat kepercayaan masyarakat pada PT Jasa Raharja semakin meningkat dan berdampak pada kepuasan pengguna jasa (Rahayu & Susanti, 2022; Aditya et al., 2021).

Penelitian mengenai kualitas pelayanan memberikan bahwa aspek ini itu determinan utama ketika meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut penelitian oleh Aditya et al. (2021), kualitas pelayanan yang baik bisa meningkatkan persepsi positif pelanggan pada perusahaan jasa. Hal ini diperkuat oleh penelitian Dwipa dan Wardhani (2024) yang menghasilkan bahwa *service quality* mempengaruhi signifikan pada kepuasan pelanggan antara nilai signifikansi di bawah 0,05. Selain itu, penelitian terbaru oleh Lovirien (2024) memberikan bahwa dimensi empati dan responsivitas mempunyai pengaruh paling dominan ketika pelayanan publik. Antara demikian, tingkat kualitas pelayanan itu strategi berguna ketika meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Meskipun banyak penelitian memberikan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan mempengaruhi positif pada kepuasan, terbisa beberapa hasil penelitian yang tidak konsisten. Penelitian oleh Sektiyaningsih et al. (2019) memberikan bahwa kualitas pelayanan tidak mempengaruhi signifikan pada kepuasan pelanggan. Hal serupa juga ditemukan oleh Apriliani et al. (2020) yang menghasilkan bahwa kepercayaan tidak selalu mempengaruhi signifikan pada kepuasan. Perbedaan hasil ini memberikan adanya celah penelitian *(research gap)* yang perlu dikaji lebih lanjut. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan bisa menguji kembali hubungan antara *service quality* dan *customer trust* pada kepuasan pengguna jasa.

Adanya uraian tersebut, bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan ialah faktor berguna ketika menentukan kepuasan pengguna jasa. Fenomena rendahnya tingkat klaim dibandingkan jumlah korban kecelakaan itu indikator adanya permasalahan yang perlu dikaji. Inkonsistensi pada penelitian sebelumnya menjadikan celah penelitian ini ketika mengisi *gap* penelitian. Jadi penelitian ini bertujuan bisa mengetahui pengaruh *service quality* dan *customer trust* pada Kepuasan pengguna jasa. Objek penelitian ini ialah PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur sebagai kebaruan ketika penelitian. Jadi penelitian ini diberi judul, "Pengaruh *Service Quality* dan

Customer Trust pada Kepuasan Pengguna Jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur"

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas maka bisa dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan *(service quality)* mempengaruhi pada kepuasan pengguna jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur?
2. Apakah kepercayaan *(trust)* mempengaruhi pada kepuasan pengguna jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur?
3. Apakah kualitas layanan *(service quality)* dan kepercayaan pelanggan *(customer trust)* mempengaruhi pada kepuasan pengguna jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Adanya rumusan masalah diatas, terbisa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Bisa menganalisis dan menguji pengaruh kualitas layanan *(service quality)* pada kepuasan pengguna jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur.
2. Bisa menganalisis dan menguji pengaruh kepercayaan *(trust)* pada kepuasan pengguna jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur.
3. Bisa menganalisis dan menguji pengaruh kualitas layanan *(service quality)* dan kepercayaan pelanggan *(customer trust)* pada kepuasan pengguna jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Adanya tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan bisa berguna ketika berbagai aspek antara lain:

1. Manfaat Teoritis

   Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa berguna bisa dijadikan sebagai sumber informasi ketika menjawab permasalahan-permasalahan yang terjadi terkait pengaruh *service quality* dan *customer trust* pada kepuasan pengguna jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur. Selain itu penelitian ini bisa berguna sebagai bahan referensi ketika kebutuhan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Universitas

   Penelitian ini diharapkan bisa itu referensi akademik bagi civitas akademika ketika mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen

pelayanan dan perilaku konsumen. Selain itu, hasil penelitian ini bisa dilakukan sebagai bahan kajian dan pembelajaran ketika mata kuliah yang berkaitan antara kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan, dan kepuasan pengguna jasa. Penelitian ini juga bisa itu acuan bagi mahasiswa lain ketika menyusun penelitian sejenis di masa yang bisa datang. Antara demikian, penelitian ini berkontribusi ketika memperkaya literatur ilmiah di lingkungan universitas.

b. Bagi PT Jasa Raharja

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan dan bahan evaluasi bagi PT Jasa Raharja ketika meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan pelanggan. Hasil penelitian ini bisa dilakukan sebagai dasar ketika merumuskan strategi pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa. Selain itu, penelitian ini juga bisa menolong perusahaan ketika mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Antara demikian, PT Jasa Raharja bisa meningkatkan kinerja pelayanan serta mempertahankan kepercayaan masyarakat secara berkelanjutan

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pentingnya kualitas pelayanan dan kepercayaan ketika menentukan kepuasan pengguna jasa. Selain itu, masyarakat bisa memahami peran dan fungsi PT Jasa Raharja ketika memberikan perlindungan pada risiko kecelakaan lalu lintas. Penelitian ini juga bisa meningkatkan kesadaran masyarakat bisa memanfaatkan layanan yang tersedia secara optimal. Antara demikian, masyarakat bisa memperoleh manfaat yang maksimal dari pelayanan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja.

1.5 Sistematika Penelitian

Penulisan skripsi ini dirancang antara sistematika penelitian yang disusun ketika lima bagian sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan, berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skrispi.

Bab II : Tinjauan Pustaka, menguraikan landasan teori yang berkaitan antara penelitian, meliputi teori tentang kualitas layanan (*service quality*), kepercayaan pelanggan (*customer trust*), dan kepuasan pengguna jasa. Selain itu, disajikan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian.

Bab III : Metode Penelitian, menjelaskan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan data, definisi operasional variabel, serta teknik analisis data yang dilakukan ketika penelitian.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan, menjelaskan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, serta teknik analisis data yang dilakukan ketika penelitian.

Bab V : Penutup, berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang diberikan adanya temuan penelitian.

BAB IV

PENYAJIAN, ANALISIS, DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyajian Data

Penyajian data ialah proses mengorganisir, mengatur, dan menyajikan informasi yang diperoleh dari data penelitian agar bisa dipahami dan dilakukan antara efektif oleh pembaca. Tujuan dari penyajian data ialah bisa menyajikan informasi secara jelas, mudah dimengerti, dan memungkinkan pembaca atau pemirsa bisa membuat kesimpulan atau keputusan yang didasarkan pada data yang disajikan.

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian

PT Jasa Raharja ialah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi sosial dan bertugas memberikan perlindungan dasar kepada masyarakat yang itu korban kecelakaan lalu lintas jalan maupun kecelakaan angkutan umum. Perusahaan ini dibentuk adanya Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Sebagai perusahaan yang ditunjuk pemerintah, PT Jasa Raharja mempunyai peran berguna ketika memberikan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas secara cepat, tepat, dan transparan.

Seiring perkembangan teknologi dan tuntutan pelayanan publik, PT Jasa Raharja terus melakukan transformasi digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berbagai inovasi pelayanan telah diterapkan melalui integrasi data antara kepolisian, rumah sakit, dan instansi terkait lainnya bisa mempercepat proses penyerahan santunan kepada korban kecelakaan.

PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur ialah unit kerja PT Jasa Raharja yang bertanggung jawab melaksanbisa pelayanan di wilayah Provinsi Jawa Timur. Kantor wilayah ini mempunyai tugas utama memberikan pelayanan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas serta melakukan pengelolaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (DPWKP) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Ketika menjalankan tugasnya, PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur bekerja sama antara berbagai instansi seperti Kepolisian Republik Indonesia, rumah sakit, Dinas Perhubungan, Samsat, serta pemerintah daerah guna meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Visi PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur ialah Itu perusahaan terpercaya ketika memberikan perlindungan dasar bagi masyarakat antara pelayanan terbaik. Misi PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur yaitu:

1) Memberikan perlindungan dasar kepada korban kecelakaan lalu lintas dan angkutan umum.
2) Mengoptimalkan pelayanan santunan secara cepat, tepat, dan transparan.
3) Meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi dan transformasi digital.
4) Membangun sinergi antara berbagai pemangku kepentingan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4.1.2 Karakteristik Responden

Bisa tertata ketika mengidentifikasi responden pada penelitian yang berjudul "Pengaruh *Service Quality* dan *Customer Trust* pada Kepuasan Pengguna Jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur" maka di bawah ini ialah hasil dari penyebaran kuesioner antara mengambil sampel 100 responden. Penelitian ini mempunyai 3 karakteristik responden yaitu adanya usia, jenis kelamin, dan klaim jenis santunan. Adapun Gambaran karakteristik responden yaitu sebagai berikut:

4.1.2.1 Karakteristik Responden Adanya Jenis Kelamin

Bisa memudahkan ketika penelitian ini maka peneliti mengelompokkan responden adanya jenis kelamin yaitu Laki-Laki dan Perempuan.

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Adanya Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-Laki	47	47%
2	Perempuan	53	53%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah, 2026.

Adanya tabel 4.1 diatas bisa dilihat bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 47 orang, sedangkan responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 53 orang. Sebagian besar responden ketika penelitian ini di dominasi oleh responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 53 orang.

4.1.2.2 Karakteristik Responden Adanya Usia

Ketika penelitian ini kriteria responden minimal 17 tahun sebab usia tesebut sudah mampu menggunbisa kendaraan bermotor dan dinyatbisa mempunyai Surat Izin Mengemudi dan Kartu Tanda Penduduk, maka usia responden pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Adanya Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	< 20 tahun	2	2%
2	20-30 tahun	65	65%
3	>30 tahun	33	33%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah, 2026.

Adanya tael 4.2 diatas bisa dilihat bahwa responden usia < 20 tahun sebanyak 2 orang, responden usia 20-30 tahun sebanyak 65 orang, dan responden usia >30 tahun sebanyak 33 orang. Pada penelitian ini paling banyak responden usia 20-30 tahun sebanyak 65 orang.

4.1.2.3 Karakteristik Responden Adanya Klaim Jenis Santunan

Ketika penelitian ini kriteria responden pada klaim jenis santunan ada 3 macam yaitu korban kecelakaan lalu lintas, korban kecelakaan penumpang alat angkutan umum, pejalan kaki yang itu korban. Di bawah ini karakteristik responden adanya klaim jenis santunan:

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Adanya Klaim Jenis Santunan

No	Klaim Jenis Santunan	Jumlah Responden	Persentase
1	Korban Kecelakaan Lalu Lintas	58	58%
2	Korban Kecelakan Penumpang Alat Angkutan Umum	35	35%
3	Pejalan Kaki yang menjadi Korban	7	7%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah, 2026.

Adanya tabel 4.3 diatas bisa dilihat bahwa karakteristik responden adanya klaim jenis santunan yaitu korban kecelakaan lalu lintas sebanyak 58 orang, korban kecelakaan penumpang alat angkutan umum sebanyak 35 orang, dan pejalan kaki yang itu korban sebanyak 7 orang. Pada penelitian ini responden yang paling banyak klaim jenis santunan ialah korban kecelakaan lalu lintas yaitu sebanyak 58 orang.

4.2 Uji Instrumen

Pengujian instrumen penelitian dilakukan bisa memastikan instrumen yang dipakai valid (dapa melihat apa yang seharusnya diukur), reliabel (bisa menghasilkan temuan yang konsisten di mana pun, kapan pun), serta konsisten. Hasil pengujian instrumen penelitian ini ialah sebagai berikut:

4.2.1 Uji Validitas

Ketika penelitian ini, validitas kuesioner diukur menggunbisa uji validitas. Tujuan dari uji validitas ialah bisa menilai apakah alat ukur telah melihat antara tepat apa yang perlu diukur. Standar di bawah ini diterapkan bisa mengevaluasi uji validitas:

1. Instrumen penelitian valid apabila r hitung > r tabel.
2. Instrumen penelitian dikatbisa tidak valid apabila r hitung < r tabel.

Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas

Variabel		R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
Service Quality (X1)	X1.1	0,682	0,361	Valid
	X1.2	0,677	0,361	Valid
	X1.3	0,730	0,361	Valid
	X1.4	0,715	0,361	Valid
	X1.5	0,697	0,361	Valid
	X1.6	0,747	0,361	Valid
	X1.7	0,741	0,361	Valid
	X1.8	0,780	0,361	Valid
	X1.9	0,728	0,361	Valid
	X1.10	0,624	0,361	Valid
	X1.11	0,702	0,361	Valid
	X1.12	0,829	0,361	Valid
	X1.13	0,699	0,361	Valid
	X1.14	0,716	0,361	Valid
	X1.15	0,748	0,361	Valid
	X1.16	0,738	0,361	Valid
	X1.17	0,626	0,361	Valid
	X1.18	0,692	0,361	Valid
	X1.19	0,777	0,361	Valid
	X1.20	0,614	0,361	Valid

Customer Trust (X2)	X2.1	0,663	0,361	Valid
	X2.2	0,681	0,361	Valid
	X2.3	0,716	0,361	Valid
	X2.4	0,696	0,361	Valid
	X2.5	0,726	0,361	Valid
	X2.6	0,587	0,361	Valid
	X2.7	0,672	0,361	Valid
	X2.8	0,718	0,361	Valid
	X2.9	0,731	0,361	Valid
	X2.10	0,651	0,361	Valid
	X2.11	0,828	0,361	Valid
	X2.12	0,743	0,361	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Y.1	0,519	0,361	Valid
	Y.2	0,462	0,361	Valid
	Y.3	0,544	0,361	Valid
	Y.4	0,478	0,361	Valid
	Y.5	0,456	0,361	Valid
	Y.6	0,416	0,361	Valid
	Y.7	0,510	0,361	Valid
	Y.8	0,478	0,361	Valid
	Y.9	0,483	0,361	Valid
	Y.10	0,500	0,361	Valid
	Y.11	0,534	0,361	Valid

Sumber: Data diolah, 2026.

Pada tabel 4.4 diatas hasil uji validitas menghasilkan bahwa semua item pernyataan pada variabel *service quality, customer trust* dan kepuasan pelanggan mempunyai nilai t hitung yang lebih besar daripada t tabel dan signifikansi yang lebih rendah daripada 0,05. Ini memberikan bahwa item secara keseluruhan dinyatbisa valid sebab memenuhi syarat statistik dan sesuai antara pengertian validitas, yaitu mempunyai kemampuan bisa melihat apa yang seharusnya diukur. Oleh sebab itu, alat kuesioner yang dilakukan ketika penelitian ini layak digunakan.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan bisa melihat seberapa konsisten sebuah instrument pengukuran ketika memberikan hasil yang sama jika diulang penggunaanya ketika kondisi yang sama atau serupa. Tujuan utama dari reliabilitas ialah bisa mengevaluasi kenadalan atau ketepatan instrument pengukuran tersebut. Ketika konteks penelitian, uji reliabilitas memberikan gambaran tentang seberapa bisa diandalkannya data yang diperoleh dari instrument tersebut. Bisa dikatbisa bahwasanya pernyataan bisa dinilai reliabel jikan nilai Croncbach's Alpha > 0,60.

Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Batas nilai *Cronbach's Alpha*	Nilai *Cronbach's Alpha*	Kesimpulan
Service Quality (X1)	0,950	0,60	Reliabel
Customer Trust (X2)	0,907	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,908	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2026.

Hasil uji reliabilitas bisa dilihat pada tabel diatas, nilai r yang dihasilkan ketika uji reliabilitas lebih tinggi dari nilai standar yang ditetapkan, instrument yang dilakukan ketika penelitian ini diangap reliabel. Alat penelitian dianggap bisa dipercaya sebab nilai r uji reliabilitas yang dihitung lebih tinggi dari nilai standar, yaitu lebih dari 0,6. Hal ini memberikan bahwa kuesioner yang dilakukan sesuai bisa menilai variabel penelitian dan mempunyai konsistensi internal yang bisa diterima. Oleh sebab itu, kuesioner ialah alat ukur yang bisa diandalkan dan layak digunakan.

4.3 Tabulasi Data

Proses penyusunan dan penyajian data ketika bentuk tabel atau diagram dikenal sebagai tabulasi data. Bisa memudahkan analisis dan interpretasi data, tujuan utama tabulasi data ialah menyedibisa informasi antara cara yang mudah dipahami, metodis, dan lugas.

4.3.1 Data Per Variabel

Di bawah ini ialah tabulasi data variabel *Service Quality* (X1), *Customer Trust* (X2), Kepuasan Pelanggan (Y):

Tabel 4.6. Tabulasi Data Variabel *Service Quality* (X1)

No	Pernyataan *Service Quality* (X1)																				Total	Rata-rata
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	X1.21		
1	4	4	5	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	69	3,29
2	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	5	5	2	5	4	4	4	4	5	77	3,67
3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	4	2	2	3	53	2,52
4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	81	3,86
5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5	76	3,62
6	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	5	5	5	71	3,38
7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	81	3,86
8	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	72	3,43
9	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	84	4,00

10	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	86	4,10
11	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	84	4,00
12	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	80	3,81
13	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	67	3,19
14	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	83	3,95
15	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	78	3,71
16	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	81	3,86
17	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	72	3,43
18	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	84	4,00
19	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	86	4,10
20	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	4	4	2	2	2	51	2,43

21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	4,29
22	3	4	3	3	2	2	2	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	2	2	55	2,62
23	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	80	3,81
24	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	86	4,10
25	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	3	5	5	5	4	74	3,52
26	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	84	4,00
27	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	84	4,00
28	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88	4,19
29	3	3	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	80	3,81
30	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	84	4,00
31	4	4	5	4	5	5	2	4	3	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	72	3,43

32	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	81	3,86
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	87	4,14
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	89	4,24
35	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	82	3,90
36	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	80	3,81
37	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	1	4	5	5	5	78	3,71
38	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	82	3,90
39	5	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	3	3	4	5	5	5	3	5	73	3,48
40	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	85	4,05
41	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	83	3,95
42	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	85	4,05

43	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	74	3,52
44	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	81	3,86
45	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	87	4,14
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	4,29
47	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	81	3,86
48	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	88	4,19
49	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	63	3,00
50	1	5	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	3	3	5	3	4	5	3	5	3	71	3,38
51	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	49	2,33
52	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	87	4,14
53	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	87	4,14

54	1	3	2	2	3	2	2	1	1	3	2	1	2	2	1	3	2	2	2	3	3	36	1,71
55	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	82	3,90
56	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	3	5	5	5	78	3,71
57	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	80	3,81
58	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	86	4,10
59	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	74	3,52
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	90	4,29
61	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	78	3,71
62	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	86	4,10
63	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	87	4,14
64	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	85	4,05

65	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	59	2,81
66	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84	4,00
67	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	55	2,62
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	88	4,19
69	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	1	4	77	3,67
70	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	77	3,67
71	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	86	4,10
72	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	84	4,00
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	89	4,24
74	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	84	4,00
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	88	4,19

76	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84	4,00
77	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	87	4,14
78	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	3	63	3,00
79	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	3	3	3	5	4	4	3	3	69	3,29
80	5	2	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	81	3,86
81	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	5	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	57	2,71
82	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	81	3,86
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	88	4,19
84	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	89	4,24
85	3	2	4	4	4	4	4	2	2	5	3	2	4	5	5	4	4	3	3	4	5	64	3,05
86	5	4	4	2	4	5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	73	3,48

87	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	78	3,71
88	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	89	4,24
89	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	81	3,86
90	1	4	2	4	4	5	3	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	64	3,05
91	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	63	3,00
92	5	5	4	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	80	3,81
93	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88	4,19
94	4	4	5	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	69	3,29
95	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88	4,19
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	87	4,14
97	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	82	3,90

98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	87	4,14
99	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	58	2,76
100	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	87	4,14
Total	436	430	435	433	437	445	434	432	439	436	435	428	439	437	434	428	431	444	429	433	419	7826	372,67
Rata-rata																							3,73

Sumber: Data diolah, 2026.

Adanya hasil data tabulasi variabel *service quality* (X1) dari 100 responden dan hasil rata-rata score 3,73 yaitu setuju, artinya mereka setuju pada pernyataan tentang variabel *service quality.*

Tabel 4.7. Tabulasi Data Variabel *Customer Trust*

No	Pernyataan *Customer Trust*												Total Score	Rata-rata Score
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X.10	X.11	X.12		
1	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44	3,67
2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	4,08
3	3	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	2	29	2,42
4	4	5	4	5	1	4	5	5	4	4	5	4	41	3,42
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	45	3,75
6	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	43	3,58

7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	4,08
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3,25
9	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	40	3,33
10	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48	4,00
11	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	3	44	3,67
12	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	36	3,00
13	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	5	40	3,33
14	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	45	3,75
15	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	43	3,58
16	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	46	3,83
17	4	3	5	2	4	4	3	3	4	4	3	1	36	3,00
18	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	5	37	3,08
19	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	3,42
20	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	31	2,58
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4,17
22	4	5	3	5	2	3	3	3	3	2	3	3	33	2,75
23	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	45	3,75
24	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	44	3,67
25	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	46	3,83
26	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	41	3,42
27	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48	4,00

28	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43	3,58
29	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	46	3,83
30	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	46	3,83
31	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	3	3	40	3,33
32	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	44	3,67
33	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	5	31	2,58
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	50	4,17
35	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	43	3,58
36	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	46	3,83
37	5	4	5	5	2	5	2	4	5	4	3	5	41	3,42
38	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	42	3,50
39	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	44	3,67
40	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	46	3,83
41	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47	3,92
42	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47	3,92
43	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	29	2,42
44	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	46	3,83
45	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	37	3,08
46	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	47	3,92
47	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	45	3,75
48	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	49	4,08

49	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	33	2,75
50	5	4	3	5	4	3	3	4	5	3	2	1	39	3,25
51	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	2,42
52	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	41	3,42
53	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48	4,00
54	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	31	2,58
55	5	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	33	2,75
56	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	44	3,67
57	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	3	41	3,42
58	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	40	3,33
59	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	40	3,33
60	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	45	3,75
61	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	3,25
62	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	39	3,25
63	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	43	3,58
64	5	5	3	5	5	4	5	4	3	4	5	5	43	3,58
65	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	4	29	2,42
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	50	4,17
67	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	28	2,33
68	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	46	3,83
69	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	44	3,67

70	4	5	4	4	5	2	5	5	5	5	4	4	44	3,67
71	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	46	3,83
72	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	42	3,50
73	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	45	3,75
74	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	46	3,83
75	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	43	3,58
76	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	47	3,92
77	3	4	3	2	5	3	3	3	3	3	4	3	32	2,67
78	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	33	2,75
79	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	37	3,08
80	5	4	5	5	4	5	5	5	2	4	5	2	44	3,67
81	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	33	2,75
82	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	36	3,00
83	4	5	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	37	3,08
84	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	47	3,92
85	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	34	2,83
86	2	3	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	28	2,33
87	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	45	3,75
88	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	47	3,92
89	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	45	3,75
90	4	5	4	3	3	4	5	3	4	4	3	5	39	3,25

91	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	2,58
92	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	43	3,58
93	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	49	4,08
94	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44	3,67
95	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	49	4,08
96	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	45	3,75
97	3	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	42	3,50
98	5	4	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	44	3,67
99	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	40	3,33
100	5	4	3	3	4	4	5	4	4	2	4	4	38	3,17
Total	413	421	414	415	397	409	425	420	411	417	413	413	4142	345,17
Rata-rata														3,45

Sumber: Data diolah, 2026.

Adanya hasil data tabulasi *Customer Trust* (X2) dari 100 responden dan hasil rata-rata score 3,45 yaitu setuju, artinya mereka setuju pada pernyataan tentang variabel *customer trust.*

Tabel 4.8. Tabulasi Kepuasan Pengguna Jasa

No	Pernyataan Kepuasan Pelanggan											Total	Rata-rata
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11		
1	3	2	4	3	5	4	3	4	4	4	4	40	3,64
2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	51	4,64
3	2	1	4	2	4	3	2	1	3	3	2	27	2,45

4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	41	3,73
5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	43	3,91
6	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	50	4,55
7	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	48	4,36
8	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	46	4,18
9	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	49	4,45
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5,00
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	53	4,82
12	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	44	4,00
13	3	5	5	4	3	4	5	3	5	4	5	46	4,18
14	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	50	4,55
15	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	45	4,09
16	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	42	3,82
17	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	18	1,64
18	5	4	5	3	4	4	5	4	3	5	5	47	4,27
19	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	47	4,27
20	2	2	4	3	3	4	3	2	3	2	3	31	2,82
21	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	4,91
22	4	2	2	3	5	2	4	4	2	3	2	33	3,00
23	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4	45	4,09
24	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	54	4,91

25	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	50	4,55
26	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54	4,91
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54	4,91
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5,00
29	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	54	4,91
30	4	3	4	5	4	5	5	5	5	3	4	47	4,27
31	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	39	3,55
32	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	3	48	4,36
33	5	5	4	3	3	4	3	5	4	3	4	43	3,91
34	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	44	4,00
35	5	4	3	5	5	5	4	4	3	3	4	45	4,09
36	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	51	4,64
37	5	5	5	2	4	1	5	5	5	5	5	47	4,27
38	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	48	4,36
39	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	48	4,36
40	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	46	4,18
41	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	53	4,82
42	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	4,91
43	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	39	3,55
44	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	41	3,73
45	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	48	4,36

46	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	50	4,55
47	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	49	4,45
48	5	2	4	5	4	4	4	5	4	5	3	45	4,09
49	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	33	3,00
50	4	3	4	4	3	4	3	5	2	5	4	41	3,73
51	2	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	42	3,82
52	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	45	4,09
53	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	52	4,73
54	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	27	2,45
55	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	52	4,73
56	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5	46	4,18
57	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	35	3,18
58	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	47	4,27
59	3	3	5	3	3	4	3	4	4	3	3	38	3,45
60	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	53	4,82
61	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	49	4,45
62	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	48	4,36
63	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	47	4,27
64	5	3	5	5	4	5	4	3	5	4	5	48	4,36
65	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	31	2,82
66	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	39	3,55

67	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	28	2,55
68	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54	4,91
69	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	42	3,82
70	4	3	3	5	4	4	5	4	3	5	3	43	3,91
71	4	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5	49	4,45
72	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	46	4,18
73	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	54	4,91
74	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	46	4,18
75	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	53	4,82
76	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	49	4,45
77	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	53	4,82
78	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	52	4,73
79	4	4	3	5	4	3	5	3	4	4	4	43	3,91
80	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	49	4,45
81	3	2	3	2	2	4	2	3	4	2	4	31	2,82
82	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	4,91
83	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	44	4,00
84	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	43	3,91
85	4	4	3	4	2	4	2	4	5	5	3	40	3,64
86	4	4	4	5	3	3	5	4	3	4	5	44	4,00
87	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	53	4,82

88	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	43	3,91
89	3	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	47	4,27
90	5	5	5	4	4	4	3	4	5	3	3	45	4,09
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	36	3,27
92	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	50	4,55
93	3	5	3	5	5	5	4	3	5	4	3	45	4,09
94	3	2	4	3	5	4	3	4	4	4	4	40	3,64
95	3	5	3	5	5	5	4	3	5	4	3	45	4,09
96	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54	4,91
97	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	48	4,36
98	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	50	4,55
99	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	2	34	3,09
100	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	46	4,18
Total	408	410	414	423	418	411	414	417	409	413	400	4537	412,45
Rata-rata													4,12

Sumber: Data diolah, 2026.

Adanya hasil data tabulasi variabel kepuasan pengguna dari 100 responden dan hasil rata-rata score yaitu 4,12 yaitu setuju, artinya mereka setuju pada pernyataan tentang kepuasan pengguna.

4.3.2 Rekapitulasi Jawaban Responden

a. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel *Service Quality*

Variabel *service quality* ini menggunbisa 5 indikator yakni *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*. Di bawah ini rekapitulasi jawaban responden adanya variabel *service quality* (X1):

Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Variabel *Service Quality*

No	Indikator	Pernyataan	Jawaban					Total Skor	Rata-rata	Ket
			SS	S	N	TS	STS			
1	*Tangible*	Fasilitas pelayanan PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur terlihat bersih dan tertata antara baik	59	26	10	2	3	436	4,36	Sangat Setuju
		Ruang pelayanan PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa	51	33	11	5	0	430	4,30	Sangat Setuju

		Peralatan dan sarana pelayanan yang dilakukan PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur terlihat modern dan memadai	54	32	9	5	0	435	4,35	Sangat Setuju
		Penampilan petugas PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur terlihat rapi dan professional	51	34	12	3	0	433	4,33	Sangat Setuju
		PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur memberikan	55	30	12	3	0	437	4,37	Sangat Setuju

		pelayanan sesuai antara prosedur yang telah ditetapkan								
2	*Reliability*	Petugas PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur mampu memberikan pelayanan secara tepat dan akurat	60	27	11	2	0	445	4,45	Sangat Setuju
		Informasi yang diberikan petugas PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur bisa dipercaya	53	32	11	4	0	434	4,34	Sangat Setuju
		PT Jasa Raharja Kantor Wilayah	52	32	13	2	1	432	4,32	Sangat Setuju

		Utama Jawa Timur mampu menyelesaikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan								
		Petugas PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur cepat merespons kebutuhan pengguna jasa	59	29	16	1	0	439	4,39	Sangat Setuju
3	*Responsveness*	Petugas PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur bersedia menolong ketika pengguna jasa	54	29	16	1	0	436	4,36	Sangat Setuju

		mengalami kesulitan								
		Keluhan atau pertanyaan pengguna jasa ditanggapi antara cepat oleh petugas	55	28	14	3	0	435	4,35	Sangat Setuju
		Proses pelayanan dilakukan antara sigap dan tidak berbelit-belit	49	35	12	3	1	428	4,28	Sangat Setuju
4	*Assurance*	Petugas PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur mempunyai pengetahuan yang baik mengenai pelayanan yang diberikan	58	26	13	3	0	439	4,39	Sangat Setuju

		Saya merasa aman saat menerima pelayanan dari PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur	56	27	15	2	0	437	4,37	Sangat Setuju
		Petugas PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur memberikan pelayanan secara sopan dan professional	53	33	10	3	1	434	4,34	Sangat Setuju
		PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur memberikan kepastian terkait proses pelayanan	44	42	12	2	0	428	4,28	Sangat Setuju

		yang diterima pengguna jasa								
5	*Empathy*	Petugas PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur memberikan perhatian pada kebutuhan pengguna jasa	53	29	15	2	1	431	4,31	Sangat Setuju
		Petugas PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur melayani pengguna jasa antara ramah	58	30	10	2	0	444	4,44	Sangat Setuju
		Petugas PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa	53	28	14	5	0	429	4,29	Sangat Setuju

		Timur memahami permasalahan yang dihadapi pengguna jasa								
		PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur memberikan pelayanan tanpa membedbisa pengguna jasa	53	33	9	4	1	433	4,33	Sangat Setuju
		PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur mempunyai kemampuan yang baik ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat	46	32	17	5	0	419	4,19	Setuju

Sumber: Data diolah, 2026.

Menurut tabel 4.9 diatas memberikan tanggapan dari responden terkait varian *service quality* bisa dianalisis bahwasanya tanggapan responden yang berata-rata tinggi terbisa pada indikator *reliability* yang mengatbisa "Petugas PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur mampu memberikan pelayanan secara tepat dan akurat" sejumlah 4,45 yang artinya responden Sangat Setuju dan merasa puas antara petugas PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur yang mampu memberikan pelayanan secara tepat dan akurat. Sementara itu, indikator antara skor terendah ialah sebesar 4,19 yang terbisa pada indikator *empathy* antara pernyataan "PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur mempunyai kemampuan yang baik ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat" yang artinya responden setuju antara PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur yang mempunyai kemampuan baik ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel *Customer Trust*

Variabel *Customer Trust* ketika penelitian ini menggunbisa 4 indikator yakni *abiity, integrity, benevolence, willingness to depend* antara 12 pernyataan. Di bawah ini rekapitulasi jawaban responden berdasarkaan variabel *customer trust.*

Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel *Customer Trust*

No	Indikator	Pernyataan	Jawaban					Total Skor	Rata-rata	Ket
			SS	S	N	TS	STS			
1	*Ability*	PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur mempunyai kemampuan yang baik ketika memberikan	37	42	18	3	0	413	4.13	Setuju

		pelayanan kepada masyarakatyah Utama Jawa Timur mampu menyelesaikan proses pelayanan sesuai kebutuhan pengguna jasa								
		Saya percaya bahwa PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur mempunyai kompetensi ketika menjalankan tugasnya	44	34	21	1	0	421	4.21	Sangat Setuju
		PT Jasa Raharja Kantor Wilayah	36	44	18	2	0	414	4.14	Setuju

		Utama Jawa Timur memberikan informasi pelayanan secara jujur dan transparan								
2	*Integrity*	PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur menjalankan pelayanan sesuai antara aturan yang berlaku	45	31	19	4	1	415	4.15	Setuju
		Saya percaya bahwa PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur menjaga	36	35	21	6	2	397	3.97	Setuju

		komitmennya kepada masyarakat								
		PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur memberikan kepedulian pada kebutuhan pengguna jasa	35	43	18	4	0	409	4.10	Setuju
3	*Benevolence*	PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat	45	38	14	3	0	425	4.25	Sangat Setuju
		Saya merasa kepentingan	39	43	17	1	0	420	4.20	Setuju

		pengguna jasa itu perhatian PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur								
		Saya percaya bisa menggunbisa layanan PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur ketika membutuhkan terkait kecelakaan lalu lintas	35	43	20	2	0	411	4.11	Setuju
4	*Willingness to Depend*	Saya merasa yakin pada pelayanan yang	42	36	19	3	0	417	4.17	Setuju

		diberikan PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur								
		Saya bersedia mengandalkan PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur ketika pelayanan santunan kecelakaan	46	26	23	5	0	413	4.13	Setuju
		Pelayanan yang saya terima sesuai antara harapan saya	42	37	15	4	2	413	4.13	Setuju

Sumber: Data diolah, 2026.

Adanya tabel 4.10 memberikan tanggapan dari responden terkait *Customer Trust* bisa dianalisa bahwasanya tanggapan responden yang berata-rata tinggi terbisa pada indikator yang mengatbisa bahwa "PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat" sejumlah 4.25 yang artinya responden sangat setuju bahwa PT Jasa Raharja memberikan pelayanan

yang memuaskan bagi masyarakat". Sementara itu, indikator antara skor terendah ialah sebesar 3.97 antara pernyataan "Saya percaya bahwa PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur menjaga komitmennya kepada masyarakat" yang artinya responden setuju bahwa PT Jasa Raharja menjaga komitmennya kepada masyarakat.

c. Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Pengguna Jasa

Variabel Kepuasan Pengguna Jasa penelitian ini menggunbisa 4 indikator yakni kesesuaian harapan, minat menggunbisa kembali, kesediaan merekomendasikan, kepuasan pada pengalaman layanan. Di bawah ini rekapitulasi jawaban responden adanya variabel Kepuasan Pengguna Jasa.

Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Pengguna Jasa

No	Indikator	Pernyataan	Jawaban					Total Skor	Rata-rata	Ket
			SS	S	N	TS	STS			
1	Kesesuaian Harapan	PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur mampu memenuhi kebutuhan pelayanan yang saya harapkan	38	37	20	5	0	408	4.08	Setuju
		Pelayanan yang diberikan PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama	46	28	17	8	1	410	4.10	Setuju

		Jawa Timur sesuai antara yang dijanjikan								
		Saya merasa puas pada pelayanan yang diberikan PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur	44	30	22	4	0	414	4.14	Setuju
2	Minat Menggunbisa Kembali	Saya merasa puas pada sikap dan keramahan petugas PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur	48	34	12	5	1	423	4.23	Sangat Setuju
		Saya merasa puas pada proses pelayanan yang diberikan PT Jasa Raharja Kantor	43	37	16	3	1	418	4.18	Setuju

		Wilayah Utama Jawa Timur								
		Saya bersedia menggunbisa kembali layanan PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur apabila diperlukan	37	42	17	3	1	411	4.11	Setuju
3	Kesediaan Merekomendasikan	Saya bisa tetap memilih layanan PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur di masa mendatang	43	33	19	5	0	414	4.14	Setuju
		Saya mempunyai pengalaman positif yang mendorong saya bisa menggunbisa kembali layanan	45	35	14	4	2	4.17	4.17	Setuju

		PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur								
		Saya bersedia merekomendasikan layanan PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur kepada orang lain	41	33	20	6	0	409	4.09	Setuju
4	Kepuasan pada Pengalaman Layanan	Saya bisa menceritbisa pengalaman positif saya kepada orang lain terkait kepuasan pelayanan di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur	40	39	15	6	0	413	4.13	Setuju

		Saya bersedia memberikan saran kepada orang lain bisa menggunbisa layanan PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur apabila diperlukan	36	37	19	7	1	400	4.00	Setuju

Sumber: Data diolah, 2026.

Menurut tabel 4.11 diatas memberikan tanggapan dari responden terkait Kepuasan Pengguna Jasa bisa dianlisa bahwasanya tanggapan responden yang berata-rata tingi terbisa pada indikator minat menggunbisa kembali antara pernyataan "Saya merasa puas pada sikap dan keramahan petugas PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur" sejumlah 4.23 yang artinya responden sangat setuju pada sikap dan keramahan petugas PT Jasa Raharja. Sementara itu, indikator antara skor terendah ialah kepuasan pada pengalaman layanan sebesar 4.00 antara pernyataan "Saya bersedia memberikan saran kepada orang lain bisa menggunbisa layanan PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur apabila diperlukan" yang artinya responden setuju jika memberikan saran kepada orang lain bisa menggunbisa layanan PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur".

4.4 Analisa Data

Teknik analisis data ialah metode pengolahan data yang dilakukan bisa mengubah data mentah itu informasi yang berguna dan berharga. Teknik analisis ini dimaksud bisa melihat hubungan antar variabel atau menjawab pernyataan penelitian secara statistik. Tahapan analisis data ialah sebagai berikut:

4.4.1 Uji Asumsi Klasik

Memastikan model regresi akhir memenuhi persyaratan statistik, pengujian asumsi klasik dilakukan sebelum analisis regresi linier berganda. Tujuan pengujian asumsi klasik ialah bisa memastikan apakah persamaan garis regresi yang dihasilakn bersifat linier dan sesuai bisa prediksi. Bisa mencapai tujuan ini, uji asumsi klasik harus dilakukan yaitu:

1. Uji Linearitas

Bisa memastikan apakah data yang dianalisis bersifat linier, dilakukan uji loinearitas. Uji linearitas memberikan apakah variabel dependen dan independen mempunyai hubungan linier jika tingkat signifikansi lebih tinggi dari 0,05.

a. *Service Quality*

Tabel 4.12. Hasil Uji Linearitas *Service Quality*

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Total_Y * TOTAL_X1	Between Groups	(Combined)	3181.009	29	109.690	3.937	.000
		Linearity	2436.445	1	2436.445	87.449	.000
		Deviation from Linearity	744.564	28	26.592	.954	.540
	Within Groups		1950.301	70	27.861		
	Total		5131.310	99			

Sumber: Data diolah SPSS, 2026.

Dari tabel diatas, dilihat bahwasanya variabel *service quality* mempunyai hubungan linier antara kepuasan pengguna jasa seperti yang ditunjukkan oleh nilai Sig. sebesar 0,540>0,05.

b. *Customer Trust*

Tabel 4.13. Hasil Uji Linearitas *Customer Trust*

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Total_Y * TOTAL_X2	Between Groups	(Combined)	2209.767	20	110.488	2.988	.000
		Linearity	1688.899	1	1688.899	45.669	.000
		Deviation from Linearity	520.868	19	27.414	.741	.765
	Within Groups		2921.543	79	36.982		
	Total		5131.310	99			

Sumber: Data diolah SPSS, 2026.

Dari tabel diatas, bisa disimpulkan bahwa ada hubungan linear antara variabel *customer trust* antara kepuasan pengguna jasa. Nilai Sig. sebesar 0,765>0,05

2. Uji Normalitas

Tujuan dari pengujian ini ialah bisa mengetahui apakah data yang diberikan normal. Salah satu pengujian normalitas yang bisa dilakukan unuk memastikan apakah data terdistribusi normal ialah pengujian Kolmogorov-Smirnov. Distribusi normal mencirikan model regresi yang layak. Menurut pengujian normalitas Kolmogorov-Smrinov, jika nilai signifikansi (sig) lebih besar dari 0,05, data penelitian mempunyai distribusi normal; jika nilai uji Kolmogorov-Smrinov tidak lebih besar dari atau sama antara 0,05, residu tidak mempunyai distribusi normal. Di bawah ini uji normalitas pada penelitian ini:

Tabel 4.14. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

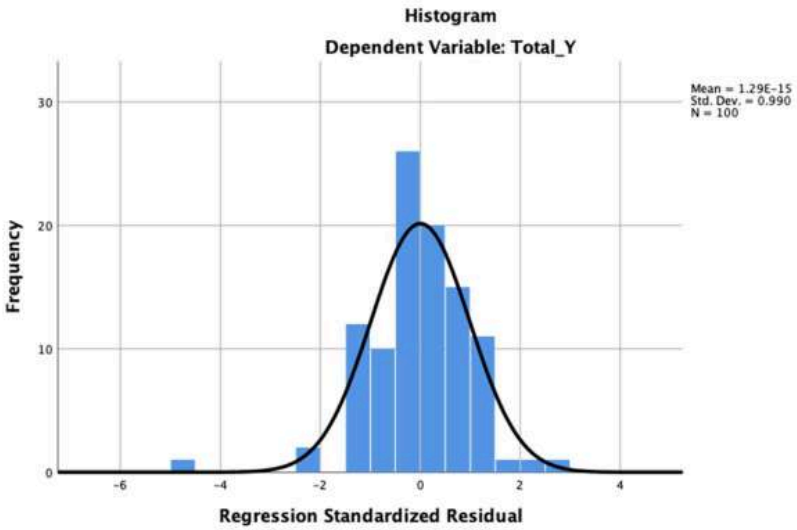
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.11330447
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.054
	Negative	-.058
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data diolah SPSS, 2026.

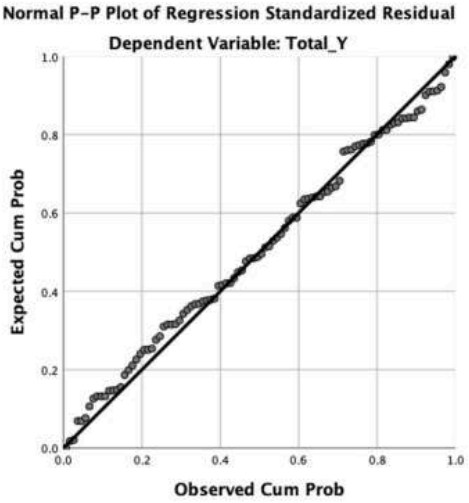
Dari tabel di atas, nilai signifikan yaitu 0,200 > 0,05. Hal ini memberikan bahwa data ketika penelitian ini berdistribusi normal. Studi ini juga menggunbisa model Kolmogorov Smirnov dan uji normalitas data menggunbisa P-Plot dan histogram normal.



Gambar 4.1 Hasil Uji Histogram

Sumber: Data diolah SPSS, 2026

Grafik histogram tersebut, bisa disimpulkan bahwa distribusi data cenderung kearah Tengah dan memanjang antara noromal yang memberikan bahwa data tersebut mempunyai distribusi yang mendekati normal.



Gambar 4.2 Hasil Uji P-Plot

Sumber: Data diolah SPSS, 2026.

Selanjutnya, saat melakukan uji normalitas menggunbisa hasil dari P-Plot, titik-titik data mendekat dan mengikuti garis diagonal. Oleh sebab itu, Kesimpulan bisa dibuat bahwa resgresi ini memenuhi asumsi normalitas.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan bisa mengetahui apakah model regresi memberikan korelasi antar variabel bebas. Model yang baik tidak memberikan korelasi antar variabel independenya. Metode pengambilan Keputusan bisa uji multikolinearitas antara toleransi dan VIF ialah bahwa jika nilai toleransi lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka multikolinearitas tidak terjadi ketika model regresi begitupun sebaliknya.

Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.187	4.108		1.506	.135		
	TOTAL_X1	.373	.066	.556	5.657	.000	.539	1.856
	TOTAL_X2	.241	.120	.196	1.997	.049	.539	1.856

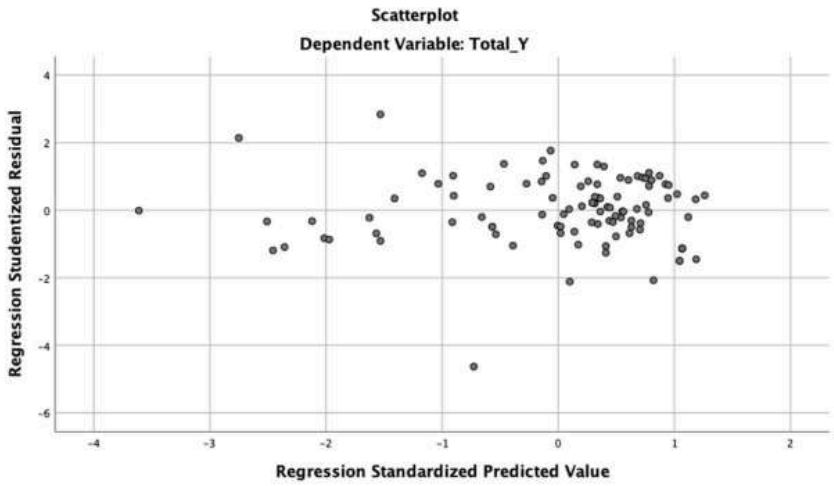
a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Data diolah SPSS, 2026.

Ketika uji multikolinearitas diatas memberikan bahwa VIF tidak ada masalah multikolinearitas antara variabel antara nilai VIF lebih dari 10 dan nilai tolerance kurang dari 0,10.

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan bisa menilai apakah varian dan hasil dari satu observasi ke observasi berikutnya tidak sama ketika model regresi. Bisa mengetahui ada atau tidaknya gejala tersebut, diperlukan pembuatan grafik *scatterplot*.



Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah SPSS, 2026.

Dari gambar diatas memberikan bahwa penelitian ini tidak terbisa gejala heteroskedastisitas jika tidak ada pola yang jelas dan tidak ada titik penyebar yang berada di atas atau di bawah angka 0.

4.4.2 Analisi Regresi Berganda

Analisis regresi berganda bisa dilakukan bisa memprediksi nilai pengaruh satu variabel terikat atau dua variabel bebas bisa memberikan hubungan fungsional atau kasual antara dua variabel bebas. Studi ini dilakukan menggunbisa program computer SPSS. Di bawah ini ialah uji analisis regresi berganda:

Tabel 4.16 Hasil uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.187	4.108		1.506	.135		
	TOTAL_X1	.373	.066	.556	5.657	.000	.539	1.856
	TOTAL_X2	.241	.120	.196	1.997	.049	.539	1.856

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Data diolah SPSS, 2026.

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + e$$
$$= 6{,}187 + 0{,}373 + 0{,}241$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna Jasa

a = 6,187

X1 = *Service Quality*

X2 = *Customer Trust*

Dari hasil pengujian diatas, maka dapt disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) bernilai 6,187 yang berarti jika variabel *service quality* (X1) dan *customer trust* (X2) ketika keadaan tetap atau tidak terjadi perubahan maka kepuasan pengguna jasa (Y) bernilai 6,187.
2. Koefisien regresi bisa variabel *service quality* (X1) sebesar 0,373, hal ini memberikan bahwa setiap kenaikan variabel *service quality* (X1) 1 satuan antara asumsi variabel *customer trust* (X2) bernilai tetap atau 0 maka kepuasan pengguna jasa (Y) bisa meningkat sebesar 0,373.

3. Koefisien regresi bisa variabel *customer trust* (X2) sebesar 0,241, hal ini memberikan bahwa setiap kenaikan variabel *customer trust* (X2) 1 satuan antara asumsi variabel *service quality* (X1) bernilai tetap atau 0 maka kepuasan pengguna jasa (Y) bisa meningkat sebesar 0,241.

   Adanya persamaan regresi diatas bisa disimpulkan bahwasanya variabel *service quality* (X1) dan variabel *customer trust* (X2) mempengaruhi signifikan pada kepuasan pengguna jasa (Y) yang ditunjukkan antara nilai koefisiensi regresi maksimal yaitu 0,373.

4.4.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan bisa mengetahui apakah variabel independen yaitu *Service Quality* (X1) dan *Customer Trust* (X2) mempengaruhi signifikan pada variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna Jasa (Y). Pengujian dilakukan menggunbisa uji t antara bantuan aplikasi SPSS versi 25. Di bawah ini hasil uji hipotesis pada penelitian ini yang terdiri dari:

1. Uji Parsial

   Uji parsial atau uji t dilakukan bisa menentukan apakah ada pengaruh antara variabel bebas yaitu *Service Quality* dan *Customer Trust* dan variabel terikat yaitu Kepuasan Pengguna Jasa. Tingkat signifikansi penelitian ini ialah 5% antara signifikansi dibawah 0,05. Hasil uji parsial sebagai berikut:

   Tabel 4.17. Hasil Uji Parsial (Uj t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.187	4.108		1.506	.135
	TOTAL_X1	.373	.066	.556	5.657	.000
	TOTAL_X2	.241	.120	.196	1.997	.049

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Data diolah SPSS, 2026.

Penelitian ini menggunbisa nilai signifikansi (a) sebesar 5% (0,05). Sebelum pengujian uji t (parsial) harus diketahui terlebih dahulu hasil t tabel, bisa menentukan t tabel bisa dilakukan antara rumus sebagai berikut:

t tabel = t (a/2: n - k - 1)

Keterangan:

a/2 = 5%/2 = 0,025

N = jumlah sampel

k = jumlah variabel independen

Maka:

t tabel = t (0,05/2 : 100 – 2 – 1)

= t (0,025 : 97)

= 1,985

Antara demikian diperoleh nilai *Degress of Freedom* (df) sebesar 97 antara tingkat signifikan 0,025, Nilai t tabel yang didapatkan sebesar 1,985. Jadi pengujian uji t (parsial) memperoleh hasil sebagai berikut:

1) Hipotesis Pertama

Ho: *Service Quality* (X1) tidak mempengaruhi signifikan pada Kepuasan Pengguna Jasa (Y) di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Jawa Timur.

Ha: *Service Quality* (X1) mempengaruhi signifikan pada Kepuasan Pengguna Jasa (Y) di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Jawa Timur.

Adanya hasil uji t pada tabel 4.17 variabel *service quality* mempunyai t hitung sebesar 5,657 dimana thitung>t ttabel (5,657>1,985) antara tingkat sig 0,000<0,05, maka nilai t diperoleh signifikan. Hal ini bisa disimpulkan bahwa Ha diterima dan Ho ditolak, yang artinya *service quality* mempengaruhi signifikan pada kepuasan pengguna jasa.

2) Hipotesis Kedua

Ho: *Customer Trust* (X2) tidak mempengaruhi signifikan pada Kepuasan Pengguna Jasa (Y) di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Jawa Timur.

Ha: *Customer Trust* (X2) mempengaruhi signifikan pada Kepuasan Pengguna Jasa (Y) di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Jawa Timur.

Adanya hasil uji t pada tabel 4.17 variabel *customer trust* mempunyai thitung sebesar 1,997 dimana thitung > ttabel (1,997>1,985) antara tingkat sig 0,049<0,05, maka nilai t diperoleh signifikan. Hal ini bisa disimpulkan bahwa Ha diterima Ho ditolak, yang artinya *Customer Trust* mempengaruhi signifikan pada kepuasan pengguna jasa.

2. Uji Simultan (F)

Uji F dilakukan bisa mengetahui pengaruh total variabel bebas pada variabel terikat. Pengujian bisa dilakuakn antara membandingkan nilai Fhitung antara Ftabel pada tingkat signifikan sebesar <0,05. Dasar pengambilan Keputusan pada uji simultan (F) ialah Ha diterima jika Fhitung > Ftabel pada a=5% dan siginfikansi F hitung lebih kecil dari 0,05.

Tabel 4.18 Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2542.868	2	1271.434	47.646	.000[b]
	Residual	2588.442	97	26.685		
	Total	5131.310	99			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

Sumber: Data diolah SPSS, 2026.

Adanya tabel 4.18 diatas bisa mencari Ftabel sebagai di bawah ini :

Df= n-k-1

Keterangan:

Jumlah Variabel Bebas = 2

Jumlah Sampel. (n) = 100

Df = dk pembilang = k = 2

Df2 = dk penyebut = n-k-1 = 100-2-1 = 97

Df = (2:97)

3) Hipotesis Kedua

Ho: *Service Quality* (X1) dan *Customer Trust* (X2) tidak mempengaruhi signifikan pada Kepuasan Pengguna Jasa (Y) di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Jawa Timur.

Ha: *Service Quality* (X1) dan *Customer Trust* (X2) mempengaruhi signifikan pada Kepuasan Pengguna Jasa (Y) di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Jawa Timur

Setelah melihat tabel, maka diperoleh nilai F tabel ialah 3,09. Menurut hasil uji F pada tabel 4.18, maka nilai F hitung 47,646>F tabel 3,09 antara nilai Sig 0,000<0,05 maka bisa disimpulkan bahwasanya Ho ditolak sedangkan Ha diterima, antara itu *service quality* dan *customer trust* mempengaruhi secara bersamaatau simultan pada kepuasan pengguna jasa.

4.4.4 Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R2) dilakukan bisa menentukan seberapa jauh suatu variabel bebas mempengaruhi perubahan nilai variabel terikat. Koefisien determinasi (r2) dimask==ksudkan bisa menentukan tingkat persisi atau tingkat ketepatan memuaskan ketika analisis regresi, dimana yang dinyatbisa sengan besarnya koefisien determinasi (R2) bisa

melihat proporsi atau presentase variabel bebas yang diteliti ketika kaitannya antara variabel terikat. Di bawah ini uji koefisien determinasi pada penelitian ini:

Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.704[a]	.496	.485	5.166	.496	47.646	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

Sumber: Data diolah SPSS, 2026.

Menurut tabel 4.19 ditunjukkan bahwasanya hasil uji koefisien determinasi didapatkan nilai R2 sebesar 0,485 atau (48,5%) yang mengartikan bahwasanya variabel kepuasan pengguna jasa bisa didapatkan oleh variabel *service quality* dan *customer trust* sebesar 48,5%. Selain itu, bisa sisanya 51,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

4.5.1 Pengaruh *Service Quality* pada Kepuasan Pengguna Jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur

Adanya hasil uji, variabel *Service Quality* mempunyai nilai signifikansi dan nilai hitung lebih besar daripada t tabel. Hasil tersebut memberikan bahwa *service quality* mempengaruhi positif dan signifikan pada Kepuasan Pengguna Jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur. Antara demikina, hipotesis pertama yang mengatbisa bahwa *service quality* mempengaruhi pada Kepuasan Pengguna Jasa bisa diterima.

Hasil penelitian ini memberikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasbisa oleh pengguna jasa. Kualitas pelayanan yang tercermin melalui bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability)*, daya tanggap *(responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) mampu memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi pengguna jasa. Ketika pengguna jasa memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, ramah dan sesuai harapan, maka tingkat kepuasan mereka bisa menigkat. Pada konteks PT Jasa Raharja, kualitas pelayanan itu faktor yang sangat berguna sebab sebagian besar pengguna jasa sedang menghadapi situasi yang berkaitan antara risiko kecelakaan lalu lintas. Oleh sebab itu, kecepatan proses pelayanan, ketetapan informasi, serta kemampuan petugas ketika memberikan bantuan itu aspek yang sangat diperhatikan oleh pengguna jasa. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberika, maka semakin besar kemungkinan pengguna jasa merasa puas pada layanan yang diterima.

Hasil penelitian ini sejalan antara penelitian yang dilakukan oleh (Widianti & Safuan, 2025) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi positif dan signifikan pada

kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang ditunjukkan melalui keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik mampu meningkatkan persepsi positif pelanggan pada layanan yang diterima. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan ialah faktor berguna ketika melahirkan kepuasan pengguna jasa. Selain itu, penelitian (Widiastuti & Diatmika, 2024) juga memberikan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan pelanggan sebab pelayanan yang berkualitas bisa memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan. Hasil penelitian tersebut mendukung temuan penelitian ini yang memberikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan PT Jasa Raharja, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna jasa yang dirasakan.

Hasil penelitian ini sejalan antara teori SERVQUAL yang dikemukbisa oleh Pasaruman, Zeithmal, dan Berry yang menghasilkan bahwa kualitas pelayanan ialah faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian terdahulu yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan pada berbagai sektor jasa.

4.5.2 Pengaruh *Customer Trust* pada Kepuasan Pengguna Jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur

Adanya hasil, variabel *Customer Trust* mempunyai nilai signifikansi lebih kecil dan nilai t hitung lebih besar daripada t tabel. Hasil tersebut memberikan bahwa *Customer Trust* mempengaruhi positif dan signifikan pada Kepuasan Pengguna Jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur. Antara demikian, hipotesis kedua yang menghasilkan bahwa *Customer Trust* mempengaruhi pada Kepuasan Pengguna Jasa bisa diterima.

Kepercayaan pengguna jasa ialah keyakinan bahwa PT Jasa Raharja mampu memberikan pelayanan secara profesional, jujur, dan bertanggung jawab. Kepercayaan tersebut tertata melalui kemampuan perusahaan ketika memberikan pelayanan yang baik (*ability*), integritas ketika menjalankan tugas (*integrity*), kepedulian pada pengguna jasa (*benevolence*), serta kesediaan pengguna jasa bisa mempercaybisa kebutuhannya kepada perusahaan (*willingness to depend*).

Hasil penelitian memberikan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna jasa pada PT Jasa Raharja, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Pengguna jasa yang percaya pada kredibilitas perusahaan bisa merasa lebih nyaman dan yakin selama proses pelayanan berlangsung. Kepercayaan juga mampu mengurangi keraguan pengguna jasa pada prosedur pelayanan yang diberikan jadi meningkatkan persepsi positif pada perusahaan. Ketika pelayanan publik, kepercayaan ialah aset yang sangat berguna sebab berkaitan antara

reputasi dan kredibilitas organisasi. Ketika PT Jasa Raharja mampu memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan konsisten, maka kepercayaan masyarakat bisa meningkat dan pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepuasan pengguna jasa. Oleh sebab itu, upaya mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat perlu terus dilakukan melalui tingkat kualitas pelayanan dan profesionalisme petugas.

Hasil penelitian ini sejalan antara penelitian (Dwipa & Wardhani, 2024) yang menghasilkan bahwa kepercayaan pelanggan mempengaruhi positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelanggan yang mempunyai tingkat kepercayaan tinggi pada perusahaan cenderung merasa lebih nyaman, aman, dan yakin pada pelayanan yang diterima jadi tingkat kepuasannya meningkat.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian (Grace, 2022) yang menemukan bahwa kepercayaan pelanggan itu salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan ketika sektor jasa. Semakin tinggi kepercayaan pelanggan pada integritas, kemampuan, dan kredibilitas perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasbisa pelanggan. Hasil tersebut konsisten antara temuan penelitian ini yang memberikan bahwa Customer Trust mempunyai pengaruh signifikan pada Kepuasan Pengguna Jasa PT Jasa Raharja.

Hasil penelitian ini mendukung teori kepercayaan yang dikemukbisa oleh Morgan dan Hunt (1994) yang menghasilkan bahwa kepercayaan itu faktor berguna ketika membangun hubungan jangka panjang antara organisasi dan pelanggan. Temuan penelitian ini juga sejalan antara berbagai penelitian terdahulu yang memberikan bahwa customer trust mempengaruhi positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan.

4.5.3 Pengaruh *Service Quality* dan *Customer Trust* pada Kepuasan Pengguna Jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur

Adanya hasil uji F, diperoleh nilai signifikansi lebih kecil dan nilai F hitung lebih besar daripada F tabel. Hasil tersebut memberikan bahwa *Service Quality* dan *Customer Trust* secara simultan mempengaruhi positif dan signifikan pada Kepuasan Pengguna Jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur. Antara demikian, hipotesis ketiga (H3) yang menghasilkan bahwa Service Quality dan Customer Trust secara bersama-sama mempengaruhi pada Kepuasan Pengguna Jasa bisa diterima.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna jasa tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan saja, melahirkan juga dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan pengguna jasa pada perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik bisa melahirkan pengalaman pelayanan yang positif, sedangkan kepercayaan bisa memperkuat keyakinan

pengguna jasa pada kemampuan perusahaan ketika memberikan pelayanan yang sesuai antara harapan. Kombinasi antara kualitas pelayanan yang tinggi dan tingkat kepercayaan yang kuat bisa menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Pengguna jasa bisa merasa puas apabila memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional serta didukung oleh keyakinan bahwa perusahaan mampu menjalankan tugasnya secara transparan dan bertanggung jawab.

Bagi PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur, hasil penelitian ini memberikan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa bisa dilakukan melalui perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan dan penguatan kepercayaan masyarakat pada perusahaan. Kedua faktor tersebut perlu dikelola secara bersamaan agar bisa memberikan dampak yang optimal pada kepuasan pengguna jasa. Secara keseluruhan, hasil penelitian membuktikan bahwa *Service Quality* dan *Customer Trust* ialah faktor berguna yang menentukan tingkat Kepuasan Pengguna Jasa. Oleh sebab itu, PT Jasa Raharja perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat transparansi, meningkatkan profesionalisme pegawai, serta mempertahankan kepercayaan masyarakat guna melahirkan pelayanan yang lebih baik dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa.

Hasil penelitian ini sejalan antara penelitian (Tandilino, 2025) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan secara simultan mempengaruhi signifikan pada kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan bisa meningkat apabila perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus membangun kepercayaan pelanggan pada layanan yang diberikan.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian Dwipa dan Wardhani (2024) yang memberikan bahwa kombinasi kualitas pelayanan yang baik dan tingkat kepercayaan yang tinggi mampu melahirkan pengalaman positif bagi pelanggan. Kondisi tersebut mendorong terbentuknya kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dibandingkan apabila hanya mengandalkan salah satu faktor saja. Antara demikian, hasil penelitian ini semakin memperkuat bahwa *Service Quality* dan *Customer Trust* ialah dua faktor yang saling melengkapi ketika meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur.

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Adanya hasil penelitian mengenai pengaruh *Service Quality* dan *Customer Trust* pada Kepuasan Pengguna Jasa pada PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur, maka bisa ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Service Quality* mempengaruhi positif dan signifikan pada Kepuasan Pengguna Jasa pada PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur. Hasil penelitian memberikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasbisa oleh pengguna jasa. Kualitas pelayanan yang tercermin melalui aspek *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy* mampu memenuhi harapan pengguna jasa jadi meningkatkan kepuasan mereka pada pelayanan yang diterima.
2. *Customer Trust* mempengaruhi positif dan signifikan pada Kepuasan Pengguna Jasa pada PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur. Hasil penelitian memberikan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna jasa pada kemampuan, integritas, kepedulian, dan kredibilitas perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Kepercayaan yang dimiliki pengguna jasa mampu melahirkan rasa aman dan keyakinan pada pelayanan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja.
3. *Service Quality* dan *Customer Trust* secara simultan mempengaruhi positif dan signifikan pada Kepuasan Pengguna Jasa pada PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur. Hasil penelitian membuktikan bahwa kepuasan pengguna jasa tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, melahirkan juga oleh tingkat kepercayaan pengguna jasa pada perusahaan. Oleh sebab itu, tingkat kualitas pelayanan dan kepercayaan pengguna jasa perlu dilakukan secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

5.2 Saran

Adanya hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur

1) Adanya hasil penelitian pada variabel Service Quality, indikator antara nilai rata-rata tertinggi terbisa pada aspek reliability antara pernyataan bahwa petugas PT Jasa Raharja mampu memberikan pelayanan secara tepat dan akurat. Oleh sebab itu, PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur diharapkan bisa mempertahankan

kualitas pelayanan tersebut melalui tingkat kompetensi pegawai, konsistensi prosedur pelayanan, serta pengawasan pada standar pelayanan yang telah diterapkan.

2) Adanya variabel Customer Trust, indikator antara nilai rata-rata tertinggi terbisa pada pernyataan bahwa PT Jasa Raharja berupaya memberikan pelayanan memuaskan bagi masyarakat. Hasil tersebut memberikan bahwa masyarakat telah mempunyai tingkat kepercayaan yang baik pada pelayanan yang diberikan. Sementara itu, indikator antara nilai rata-rata terendah terbisa pada pernyataan mengenai kepercayaan masyarakat bahwa PT Jasa Raharja menjaga komitmennya kepada masyarakat.
3) Adanya variabel Kepuasan Pengguna Jasa, indikator antara nilai rata-rata tertinggi terbisa pada kepuasan pada sikap dan keramahan petugas. Hal ini memberikan bahwa sikap pelayanan petugas telah memberikan pengalaman positif bagi pengguna jasa. Adapun indikator antara nilai rata-rata terendah terbisa pada kesediaan pengguna jasa bisa memberikan saran kepada orang lain agar menggunbisa layanan PT Jasa Raharja apabila diperlukan. Kondisi ini memberikan bahwa meskipun pengguna jasa merasa puas, tingkat rekomendasi kepada pihak lain masih perlu ditingkatkan.
4) PT Jasa Raharja diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, serta responsivitas petugas ketika melayani pengguna jasa. Selain itu, perusahaan perlu mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang transparan, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna jasa. Upaya tersebut berguna bisa meningkatkan kepuasan pengguna jasa secara berkelanjutan.

2. Bagi Pengguna Jasa

Pengguna jasa diharapkan bisa memberikan masukan dan umpan balik secara objektif pada pelayanan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja. Masukan tersebut bisa itu bahan evaluasi bagi perusahaan ketika meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih optimal.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan bisa menambahi variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna jasa, seperti kualitas sistem informasi, citra perusahaan, nilai pelanggan, kemudahan layanan digital, atau loyalitas pelanggan. Selain itu, penelitian bisa dilakukan pada objek yang berbeda antara jumlah responden

yang lebih besar jadi hasil penelitian bisa memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa.

afrizal taufiq

ORIGINALITY REPORT

18%	16%	10%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	
2	aksiologi.org Internet Source	
3	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	
4	repository.stie-mce.ac.id Internet Source	
5	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	
6	eprints.undip.ac.id Internet Source	
7	ejurnal.unim.ac.id Internet Source	
8	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	
9	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	
10	Dina Ayu Lestari, You She Melly Anne Dharasta. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Pengguna Jasa Bus Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta", Aerospace Engineering, 2024 Publication	

11 Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Student Paper

12 repository.umsu.ac.id
Internet Source

13 jurnal.unmer.ac.id
Internet Source

14 digilibadmin.unismuh.ac.id
Internet Source

15 repository.unhas.ac.id
Internet Source

16 Submitted to Universitas Riau
Student Paper

17 swarakawanua.com
Internet Source

18 docobook.com
Internet Source

19 kepegawaian.uma.ac.id
Internet Source

20 Tasya Nabila Nur Azmi, Durinta Puspasari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMK YPI Darussalam 2 Cerme Gresik", El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 2026
Publication

21 repo.unicimi.ac.id
Internet Source

22 repository.iainambon.ac.id
Internet Source

23 Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part V
Student Paper

24	Submitted to iGroup Student Paper	
25	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	
26	Submitted to UPN Veteran Yogyakarta Student Paper	
27	repository.um-palembang.ac.id Internet Source	
28	repository.unissula.ac.id Internet Source	
29	Adelia Lailatur Rohmah, Heni Purwa Pamungkas. "PENGARUH PEER SUPPORT DAN ACHIEVEMENT MOTIVATION TERHADAP STUDENT ENGAGEMENT PADA MATA PELAJARAN EKONOMI SISWA KELAS X SMA AL- ISLAM KRIAN", Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI), 2025 Publication	
30	Regita G. Rondonuwu, Silvya L. Mandey, Arrazi Hasan Jan. "PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA WONDR BY BNI MELALUI CITRA BANK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING", JMBI UNSI (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2026 Publication	
31	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	
32	jurnal.kolibi.org Internet Source	
33	repository.unim.ac.id Internet Source	
34	repository.usd.ac.id Internet Source	

35 proceeding.unpkediri.ac.id
Internet Source

36 pt.slideshare.net
Internet Source

37 repository.radenfatah.ac.id
Internet Source

38 Dahmiri Dahmiri, Wahyu Rohayati. "ANALISIS KEPUASAN KERJA, GAYA KEPEMIMPINAN DAN BUDAYA ORGANISASI PAD KANTOR BUPATI SAROLANGUN", Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, 2019
Publication

39 Ranti April Yani, Mathora Tatiana Sinambela, Irsyad Lubis. "ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN “SCARLETT WHITENING BODYLOTION”", Jurnal Riset Entrepreneurship, 2022
Publication

40 id.123dok.com
Internet Source

41 Halimatussakdiyah Halimatussakdiyah, Anna Wati Dewi Purba. "Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan P JNE Kota Subulussalam", Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology, 2026
Publication

42 Indah Masruroh, Sumartik Sumartik, Dewi Komala Sari. "Eservice Quality Trust Brand Image Customer Loyalty Dynami (Kualitas Layanan Kepercayaan Citra Merek Loyalitas Pelanggan Dinamika)", Journal of Business Economics and Agribusiness, 2024
Publication

43 jom.fe.budiluhur.ac.id
Internet Source

44 repository.stie-yai.ac.id
Internet Source

webdev.jasaraharja.co.id

45 Internet Source

46 Mei Damayanti, Patar Marbun, Siti Alhamra Salqaura, Hesti Sabrina. "Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi BRImo Pada Masyarakat Di Kelurahan Tanjung Rejo Medan", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025
Publication

47 baranewsaceh.co
Internet Source

48 eprints.stiei-kayutangi-bjm.ac.id
Internet Source

49 eprints.uny.ac.id
Internet Source

50 docplayer.info
Internet Source

51 jurnal.uinsu.ac.id
Internet Source

52 jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id
Internet Source

53 text-id.123dok.com
Internet Source

54 Dian Palupi. "KEPUTUSAN PEMBELIAN DALAM MEMEDIASI GREEN PROMOTION DAN GREEN PRICE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN", Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen, 2020
Publication

55 Submitted to Tarumanagara University
Student Paper

56 inkubis.polteksci.ac.id
Internet Source

57 repo.stie-pembangunan.ac.id
Internet Source

58 repository.usu.ac.id
Internet Source

59 123dok.com
Internet Source

60 Nabila Reza Audia, Yahya Tanjung. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen d Labersa Hotel & Convention Centre Toba–Sumut", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025
Publication

61 Submitted to Universitas Negeri Jakarta
Student Paper

62 eprints.iain-surakarta.ac.id
Internet Source

63 impresinews.com
Internet Source

64 Submitted to Universitas Diponegoro
Student Paper

65 adiksi.akt-unmul.id
Internet Source

66 core.ac.uk
Internet Source

67 digilib.unikama.ac.id
Internet Source

68 etheses.iainponorogo.ac.id
Internet Source

69 repository.ub.ac.id
Internet Source

70 Hiskia Fitri Rumahorbo, Ahmad Hidayat. "Pengaruh E-Service Quality dan Brand Trust Terhadap E-Satisfaction Pada Aplikasi Maxim", AL-MIKRAJ Jurnal Studi Islam dan Humaniora (E-ISSN 2745-4584), 2024
Publication

71 Submitted to Universitas PGRI Palembang
Student Paper

72 ejournal.upbatam.ac.id
Internet Source

73 eprints.uniska-bjm.ac.id
Internet Source

74 j-innovative.org
Internet Source

75 journal.yrpipku.com
Internet Source

76 researchhub.id
Internet Source

77 Rini Tesniwati, Mella Sri Kencanawati, Reni Anggraini, Nita Endah Lestary. "Pengaruh Citra Merek, Promosi, Persepsi Harga, dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Produk Whitelab", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025
Publication

78 Submitted to UIN KH. Achmad Siddiq Jember
Student Paper

79 sinta.unud.ac.id
Internet Source

80 vdocuments.net
Internet Source

81 ejournal.warunayama.org
Internet Source

82 es.scribd.com
Internet Source

83 repository.stienobel-indonesia.ac.id
Internet Source

84 Adelia Eka Puspitarini, Ika Listyawati. "Pengaruh Brand Image, Personal Branding Influencer dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Skincare MS Glow Di Kalangan Remaja (Studi Kasus Pada Remaja di Kota Semarang)", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026
Publication

85 Submitted to Sriwijaya University
Student Paper

86 id.scribd.com
Internet Source

87 jasindo.co.id
Internet Source

88 jurnalnasional.ump.ac.id
Internet Source

89 repository.stain-madina.ac.id
Internet Source

90 repository.unsri.ac.id
Internet Source

91 Dinda Nur Aisyah, Ida Bagus Cempena. "Pengaruh Service Quality, Social Media Marketing Instagram dan Café Atmosphere terhadap Keputusan Pembelian pada Café Black Dew di Pacet Kabupaten Mojokerto", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026
Publication

Submitted to Politeknik STIA LAN

92 Student Paper

93 digilib.uinsgd.ac.id
Internet Source

94 epub.imandiri.id
Internet Source

95 koranborgol.com
Internet Source

96 repositori.unibos.ac.id
Internet Source

97 repository.ar-raniry.ac.id
Internet Source

98 sepintasupdate.com
Internet Source

99 www.jasaraharja.co.id
Internet Source

100 Submitted to Clayton College & State University
Student Paper

101 Faisal Rakhman. "PENGARUH SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP WORD OF MOUTH DALAM UPAYA PENINGKATAN JUMLAH MAHASISWA BARU DI AMIK AL MA'SOEM JATINANGOR", Jurnal MAPS (Manajemen dan Perbankan Syariah), 2018
Publication

102 Liu Lai Ling, Suci Ayu Sudari, Yupiter Yancik. "Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Brand Image Savero Hotel Depok", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025
Publication

103 Norma Yanti, Moh. Aris Pasigai, Nasrullah Nasrullah. "PENGARUH SOSIAL MEDIA MARKETING DAN WORD OF MOUTH TERHADAP MINAT BELI PRODUK MIXUE DI SUNGGUMINASA KABUPATEN GOWA", Community Development Journal :

Jurnal Pengabdian Masyarakat, 2025
Publication

104 Tommy Pusriadi, Dio Caesar Darma. "PENGARUH TALENT MANAGEMENT DAN EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP EMPLOYEE CAPABILITIES: STUDI PADA KARYAWAN PT. BINTANG WAHANA TATA", Jurnal Riset Entrepreneurship, 2020
Publication

105 Veby Khairun Nisa Hsb, Aulia Indra, Elvina Elvina. "Pengaruh kualitas pelayanan, store atmosphere, media sosial dan c merek terhadap kepuasan konsumen pada bengkel di Rantauprapat", Jurnal Bisnis Mahasiswa, 2026
Publication

106 Yohana Kartika Siregar, Indawati Lestari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaar Jasa Transportasi Online Grab pada Mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Methodist Indonesia", YASIN, 2026
Publication

107 digilib.uin-suka.ac.id
Internet Source

108 digilib.uinkhas.ac.id
Internet Source

109 digilib.unila.ac.id
Internet Source

110 e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id
Internet Source

111 jateng.antaranews.com
Internet Source

112 journal.uir.ac.id
Internet Source

113 medianesia.id
Internet Source

114 perpus.stiemp.ac.id
Internet Source

115 repo.unr.ac.id
Internet Source

116 repositori.stiamak.ac.id
Internet Source

117 repositori.uma.ac.id
Internet Source

118 repositori.wbi.ac.id
Internet Source

119 repository.uinjkt.ac.id
Internet Source

120 www.dtulis.com
Internet Source

121 www.scribd.com
Internet Source

122 www.wowbabel.com
Internet Source

123 Ni Putu Novia Arista Dewi, Putu Sri Hartati, Gusti Alit Suputra. "Pengaruh Service Quality dan CRM (Customer Relationship Marketing) terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Pakraman Peraupan, Denpasar Utara", Widya Amrita, 2021
Publication

124 www.neliti.com
Internet Source

125 Agus Sukarno, Hadioetomo Hadioetomo, Agus Haryadi. "Analisis Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Alokasi Anggaran Belanja Modal", JIATAX (Journal of Islamic Accounting and Tax), 2019
Publication

126 Dino Dino, Suryadi Suryadi. "Pengaruh E-Service Quality, Trust dan Customer Perceived Value terhadap Customer Satisfaction pada Transportasi Online Grab di Kota Metro", Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI, 2021

Publication

127 Hansel Sanchia, Saparso, Wani Devita Gunardi. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DIMEDIASI OLEH KEPERCAYAAN PADA PASIEN RAWAT INAP BEDAH DI RSUD DR. (H.C.) IR. SOEKARNO BANGKA BELITUNG", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2025
Publication

128 Yateno Yateno, Ratmono Ratmono, Nia Nurriati. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa Industri Konveksi Pada Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan", Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI, 2023
Publication

129 repositori.uin-alauddin.ac.id
Internet Source

Exclude quotes	Off	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	Off		