

Pengaruh Transparansi Penanganan Perkara dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Klien pada Kantor Hukum Puspita Sukardi dan Partner

Sukardi ^{1*}, Novita Rosanti ², Sujatmiko ³

^{1,2,3} Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar

*Correspondent Email: sukardi.79@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Transparansi Penanganan Perkara Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Klien Pada Kantor Hukum Puspita Sukardi Dan Partner secara langsung maupun tidak langsung. Adapun metode analisis yang digunakan adalah *Path Analysis* dengan tujuan untuk menggambarkan keadaan objek penelitian yang sesungguhnya untuk mengetahui Pengaruh Transparansi Penanganan Perkara Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Klien Pada Kantor Hukum Puspita Sukardi Dan Partner melalui pengajuan pernyataan di dalam kuesioner kepada klien. Hasil penelitian yang diperoleh adalah (1)Transparansi Penanganan Perkara berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Klien Pada Kantor Hukum Puspitas Sukardi dan Partner, (2) Kepercayaan berpengaruh Positif Tidak Signifikan terhadap Kepuasan Klien Pada Kantor Hukum Puspitas Sukardi dan Partner (3) Kepuasan Klien berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Loyalitas Pada Kantor Hukum Puspitas Sukardi dan Partner.(4) Transparansi Penangan Perkara berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Loyalitas Pada Kantor Hukum Puspitas Sukardi dan Partner, (5) Kepercayaan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Loyalitas Pada Kantor Hukum Puspitas Sukardi dan Partner, (6) Transparansi Penangan Perkara berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Klien Pada Kantor Hukum Puspitas Sukardi dan Partner, dan (7) Kepercayaan berpengaruh tidak Signifikan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Klien Pada Kantor Hukum Puspitas Sukardi dan Partner.

Kata kunci: *Transparansi Penanganan Perkara, Kpercayaan, Kepuasan Klien dan Loyalitas*

Abstract

The aim of this research is to determine and analyze the influence of transparency in case handling and trust on loyalty through client satisfaction at the Puspita Sukardi and Partner Law Office directly and indirectly. The analysis method used is Path Analysis with the aim of describing the actual state of the research object to determine the influence of transparency in case handling and trust on loyalty through client satisfaction at the Puspita Sukardi and Partner Law Office by submitting statements in a questionnaire to clients. The research results obtained are (1) Transparency in Case Handling has a Positive and Significant influence on Client Satisfaction at the Puspitas Sukardi and Partner Law Office, (2) Trust has a Positive, Not Significant Influence on Client Satisfaction at the Puspitas Sukardi and Partner Law Office (3) Client Satisfaction has an influence Positive and Significant influence on Loyalty at the Law Office of Puspitas Sukardi and Partner. (4) Transparency in Case Handling has a Positive and Significant influence on Loyalty at the Law Office of Puspitas Sukardi and Partner, (5) Trust has a Positive and Significant influence on Loyalty at the Law Office of Puspitas Sukardi and Partner , (6) Case Handling Transparency has a Positive and Significant influence on Loyalty Through Client Satisfaction at the Law Office of Puspitas Sukardi and Partners,

and (7) Trust has no significant effect on Loyalty Through Client Satisfaction at the Law Office of Puspitas Sukardi and Partners.

Keywords: Transparency in Case Handling, Trust, Client Satisfaction and Loyalty.

1. Pendahuluan

Di era bisnis yang kompetitif saat ini, perusahaan tidak hanya fokus pada peningkatan penjualan, namun juga memahami pentingnya mempertahankan klien yang sudah ada. Loyalitas klien merupakan faktor kunci dalam keberhasilan jangka panjang sebuah firma hukum. Kantor Hukum Puspita Sukardi dan Partner, sebagai salah satu firma hukum terkemuka, menyadari pentingnya membangun dan mempertahankan loyalitas klien untuk tetap kompetitif di industri hukum yang semakin kompetitif dan dinamis. Loyalitas klien tidak hanya mencerminkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan, tetapi juga menandakan kepercayaan mereka terhadap kualitas dan integritas firma hukum tersebut (Wulandari & Suwitho, 2017). Klien yang loyal cenderung akan menggunakan kembali jasa firma hukum untuk kasus-kasus di masa mendatang selain itu memberikan rekomendasi positif kepada calon klien lain dan memberikan umpan balik yang konstruktif untuk peningkatan layanan.

Kantor Hukum Puspita Sukardi dan Partner telah menetapkan standar tinggi dalam memberikan layanan hukum yang berkualitas dengan beberapa cara mengadakan komunikasi yang rutin dan terbuka dengan klien untuk memastikan mereka selalu mendapat informasi terbaru mengenai perkembangan kasus mereka, menyediakan mekanisme untuk menerima umpan balik dari klien dan melakukan evaluasi berkala untuk meningkatkan layanan dan Memberikan pelayanan yang bersifat personal dan disesuaikan dengan kebutuhan unik masing-masing klien. Orientasi pasar menjadi satu alternatif penting bagi perusahaan atau organisasi agar lebih mampu menempatkan diri lebih dalam suasana kompetitif (Riyanto, 2023).

Loyalitas klien merupakan aset berharga bagi Kantor Hukum Puspita Sukardi dan Partner. Melalui komitmen terhadap layanan berkualitas, keterbukaan, dan strategi yang berfokus pada kebutuhan klien, kantor hukum ini berupaya untuk terus meningkatkan dan mempertahankan loyalitas klien (Karim et al, 2023). Dengan mengatasi tantangan dan memanfaatkan peluang yang ada, Kantor Hukum Puspita Sukardi dan Partner berusaha untuk menjadi pilihan utama bagi klien dalam mendapatkan layanan hukum yang terpercaya dan profesional

Selain loyalitas hal yang penting pula menciptakan kepuasan klien. Kepuasan klien telah menjadi landasan utama bagi setiap layanan yang ditawarkan di berbagai bidang industri (Faradannisa & Supriyanto, 2022). Di ranah profesional seperti hukum, sebagaimana yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah Kantor Hukum Puspita Sukardi dan Partner, kesuksesan sebuah kantor hukum tidak hanya diukur dari seberapa baiknya mereka menyelesaikan kasus-kasus, tetapi juga sejauh mana klien merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Kepuasan klien adalah inti dari hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara kantor hukum dan klien-kliennya (Gunadi, 2023). Mengapa kepuasan klien begitu vital? Kepuasan klien bukan hanya sekadar tentang memenuhi harapan mereka; ini juga mencakup melebihi harapan tersebut (Adi et al, 2023). Dalam konteks hukum, klien seringkali mengalami situasi yang sensitif dan penting dalam kehidupan mereka. Oleh karena itu, aspek empati, kejelasan komunikasi, kehandalan, dan hasil yang memuaskan menjadi kunci utama dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh kantor hukum yang berisi informasi tentang 100 orang yang telah ditangani dalam penanganan perkara pada Kantor Hukum Puspita Sukardi dan Partner sebanyak 100 orang dengan kriteria klien yang mendapatkan pelayanan yang puas sebanyak 41 klien sedangkan klien yang mendapatkan pelayanan sangat puas sebanyak 59 klien.

Tidak hanya itu, kepuasan klien juga memiliki dampak yang signifikan pada reputasi sebuah kantor hukum. Rekomendasi dari klien yang puas memiliki bobot yang besar dalam membentuk citra positif suatu firma hukum dan dapat menjadi faktor penentu dalam membangun basis klien yang stabil dan berkelanjutan. Pentingnya kepuasan klien dalam konteks layanan hukum. Selain itu, akan dieksplorasi pula strategi-strategi yang dapat diterapkan oleh Kantor Hukum Puspita Sukardi dan Partner untuk meningkatkan kepuasan klien, menghadapi tantangan yang mungkin timbul, serta implikasi jangka panjang dari investasi dalam memastikan kepuasan klien yang tinggi. Hal ini membuktikan bahwa jika klien puas dengan hasil yang diberikan maka akan meningkatkan tingkat loyalitas klien. Berdasarkan data klien dari tahun ke tahun pada Lembaga Puspita Sukardi dan Partner mengalami peningkatan yang cukup signifikan, hal ini merupakan salah satu dampak dari kepuasan klien. Lembaga hukum Puspita Sukardi dan Partner telah beroperasi selama beberapa tahun, melayani berbagai klien dengan kebutuhan hukum yang beragam dengan tingkat kepuasan yang tinggi. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan klien, yang pada gilirannya mendorong rekomendasi dan loyalitas klien (Daga & Indriakati, 2022). Untuk terus meningkatkan jumlah klien dan mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi, disarankan untuk meneruskan dan meningkatkan upaya dalam mengumpulkan umpan balik dari klien dan melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap layanan yang diberikan.

Meskipun demikian pentingnya Transparansi dalam penanganan perkara di lembaga hukum Puspita Sukardi dan Partner masih terdapat fenomena yang menjadi perhatian serius karena beberapa alasan sesuai dengan hasil pengamatan seperti kurangnya informasi publik, dimana publik tidak memiliki akses yang memadai terhadap informasi mengenai perkara. Begitu pula yang terkait dengan kepercayaan masih terdapat berbagai fenomena dilapangan menyangkut kepercayaan terhadap Lembaga Hukum Puspita Sukardi dan Partner dapat terganggu karena beberapa alasan, termasuk adalah dimana klien dan masyarakat umum mungkin merasa ragu tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga, selain itu Ketidakjelasan tentang standar etika dan profesionalisme yang diterapkan oleh staf dan anggota lembaga dapat menimbulkan kekhawatiran akan integritas dan moralitas lembaga. Hal yang lain adalah ketika lembaga hukum sukardi dan partner terlibat dalam kasus-kasus yang kontroversial atau memiliki riwayat skandal, hal ini dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap integritas lembaga Hukum Sukardi dan Partner.

Dari beberapa fenomena yang terjadi yang berkaitan dengan transparansi penanganan perkara pada lembaga hukum Puspita Sukardi dan Partner langkah penting yang dapat dilakukan adalah dengan Meningkatkan transparansi informasi yaitu Lembaga hukum Puspita Sukardi dan Partner harus memprioritaskan publikasi informasi terkait perkara yang ditangani. Hal ini bisa dilakukan dengan memperbarui website mereka secara berkala, mengadakan konferensi pers, atau menyediakan laporan tahunan yang merinci statistik perkara yang ditangani dan hasilnya. Selain itu adalah dengan menerapkan sistem pelaporan dan pengawasan Implementasi sistem pelaporan yang memungkinkan pihak eksternal untuk melaporkan ketidakpatuhan atau perilaku tidak etis yang terjadi di dalam lembaga. Selain itu, memperkuat mekanisme pengawasan internal untuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur hukum dan etika profesional. Kesadaran akan pentingnya integritas dan transparansi dapat membantu mencegah terjadinya praktik-praktik yang merugikan reputasi dan integritas lembaga (Arfa, 2023).

Kepercayaan penting untuk di jaga demi meningkatkan loyalitas klien untuk itu maka hal penting untuk dilakukan adalah Memperkuat mekanisme dalam membangun sistem umpan balik yang kuat dari klien sebelumnya untuk mengevaluasi kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan (Alrahmi et al, 2023). Menggunakan umpan balik ini untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan, selain itu adalahn memastikan bahwa semua

proses penanganan kasus dilakukan dengan transparan dan akuntabel, dengan memberikan pembaruan teratur kepada klien dan memungkinkan mereka untuk mengajukan pertanyaan atau kekhawatiran mereka, dan terpenting adalah menjaga reputasi yang baik dengan melakukan tindakan yang diperlukan untuk menjaga reputasi yang baik bagi lembaga, termasuk dengan memastikan bahwa semua anggota tim berperilaku dengan integritas dan menghindari terlibat dalam kontroversi atau skandal yang dapat merusak reputasi lembaga.

2. Metodologi

Penelitian dilaksanakan pada kantor hukum Sukardi dan Partner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh klien yang telah melakukan kerjasama dengan dengan Kantor Hukum Sukardi dan Partner sebanyak 100 orang. Dalam penelitian ini metode penentuan sampel adalah dengan menggunakan metode saturated sampling (sampel jenuh), adanya keterbatasan jumlah populasi, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel sebanyak Dengan jumlah responden sebesar 100 orang klien yang telah melakukan hubungan kerjasama dengan lembaga hukum Puspita Sukardi dan Partner masing-masing sebanyak dua kali, yang terdiri dari 95 orang sampel yang berkaitan dengan sengketa hukum dan 5 orang sampel yang tidak berkaitan dengan sengketa hukum.

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data secara deskriptif dan inferensial. Penggunaan teknik analisis data secara deskriptif untuk memperoleh gambaran karakteristik penyebaran nilai setiap variabel yang diteliti. Analisis inferensial digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan analisis jalur (path analysis). Semua pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan $\alpha = 0,05$. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas galat taksiran regresi dengan menggunakan teknik Kolmogorov Smirnov, uji linearitas, signifikansi, dan uji homogenitas varians dengan menggunakan One Way Anova.

3. Hasil dan Pembahasan

Karateristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frekuensi	Persen
Valid	Laki-Laki	71	71.0
	Perempuan	29	29.0
	Total	100	100.0

Tabel 2. Karaktrisitik Responden Berdasarkan Pendidikan

		Frekuensi	Persen
Valid	D1/D3 (Diploma)	5	5.0
	S1/D4 (Sarjana)	82	82.0
	S2 (Magister)	1	1.0
	SMA Sederajat	12	12.0
	Total	100	100.0

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Frekuensi	Persen
Valid	21-30 Tahun	18	18.0
	31-40 Tahun	64	64.0
	41-50 Tahun	13	13.0
	>50 Tahun	5	5.0

Total	100	100.0
-------	-----	-------

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan

Valid	Frekuensi		Persen	
	1-6 Bulan	6--10 Bulan	10--15 Bulan	16-22 Bulan
	20	4	29	47
Total	100			100.0

Variabel Transparansi Penanganan Perkara (X1)

Tabel 5. Deskripsi jawaban Responden *Transparansi Penanganan Perkara*

Item	1	2	3	4	5	Total	Mean	Kategori
	F	F	F	F	F			
X1.1	0	0	3	35	62	100	4,59	Sangat Baik
X1.2	1	2	12	33	50	100	4,25	Sangat Baik
X1.3	0	0	8	27	65	100	4,57	Sangat Baik
X1.4	0	0	8	36	56	100	4,48	Sangat Baik
X1.5	0	2	5	39	53	100	4,42	Sangat Baik
X1.6	0	0	6	32	62	100	4,56	Sangat Baik
X1.7	0	0	5	30	65	100	4,60	Sangat Baik
X1.8	0	0	5	30	65	100	4,60	Sangat Baik
Total Mean							36,07	

Variabel Kepercayaan (X2)

Tabel 6. Deskripsi Jawaban Responden Kepercayaan

Item	1	2	3	4	5	Total	Mean	Kategori
	F	F	F	F	F			
X2.1	0	0	11	24	65	100	4,54	Sangat Baik
X2.2	0	0	9	29	62	100	4,53	Sangat Baik
X2.3	0	0	11	24	65	100	4,54	Sangat Baik
X2.4	0	0	8	30	62	100	4,54	Sangat Baik
X2.5	0	3	8	30	59	100	4,45	Sangat Baik
X2.6	0	0	11	27	62	100	4,51	Sangat Baik
X2.7	0	0	8	26	66	100	4,58	Sangat Baik
X2.8	0	0	8	21	71	100	4,63	Sangat Baik
Total Mean							36,32	

Variabel Kepuasan Klien (X3)

Tabel 7. Deskripsi Jawaban Responden Kepuasan Klien

Item	1	2	3	4	5	Total	Mean	Kategori
	F	F	F	F	F			
X3.1	0	0	15	30	55	100	4,40	Sangat Baik
X3.2	1	5	10	37	47	100	4,24	Sangat Baik
X3.3	0	0	8	42	50	100	4,42	Sangat Baik
X3.4	0	0	15	38	47	100	4,32	Sangat Baik
X3.5	0	3	15	29	56	100	4,41	Sangat Baik
X3.6	0	0	15	38	47	100	4,32	Sangat Baik
X3.7	0	0	6	42	52	100	4,46	Sangat Baik

X3.8	0	1	14	40	45	100	4,29	Sangat Baik
Total Mean							34,86	

Variabel Loyalitas (Y)

Tabel 8. Deskripsi Jawaban Responden Loyalitas

Item	1 F	2 F	3 F	4 F	5 F	Total	Mean	Kategori
Y.1	0	0	5	43	52	100	4,47	Sangat Baik
Y.2	0	0	6	40	54	100	4,48	Sangat Baik
Y.3	0	0	6	34	60	100	4,54	Sangat Baik
Y.4	0	0	3	29	68	100	4,65	Sangat Baik
Y.5	0	0	6	39	55	100	4,49	Sangat Baik
Y.6	0	0	15	36	49	100	4,34	Sangat Baik
Y.7	0	3	8	43	49	100	4,41	Sangat Baik
Y.8	0	0	2	40	58	100	4,56	Sangat Baik
Y.9	0	0	2	26	72	100	4,70	Sangat Baik
Y.10	0	0	2	26	72	100	4,70	Sangat Baik
Total Mean							45,34	

Uji Validitas

Tabel 9. Uji Validitas Variabel Transparansi Penanganan Perkara

Item	R_hitung	R_tabel	< Sig. 0.05	Keterangan
X1.1	.878**	0.1926	0.000	Valid
X1.2	.795**	0.1926	0.000	Valid
X1.3	.874**	0.1926	0.000	Valid
X1.4	.922**	0.1926	0.000	Valid
X1.5	.942**	0.1926	0.000	Valid
X1.6	.926**	0.1926	0.000	Valid
X1.7	.853**	0.1926	0.000	Valid
X1.8	.853**	0.1926	0.000	Valid

Tabel 10. Uji Validitas Variabel Kepercayaan

Item	R_hitung	R_tabel	< Sig. 0.05	Keterangan
X2.1	.849**	0.1926	0.000	Valid
X2.2	.856**	0.1926	0.000	Valid
X2.3	.974**	0.1926	0.000	Valid
X2.4	.938**	0.1926	0.000	Valid
X2.5	.902**	0.1926	0.000	Valid
X2.6	.922**	0.1926	0.000	Valid
X2.7	.872**	0.1926	0.000	Valid
X2.8	.956**	0.1926	0.000	Valid

Tabel 11. Uji Validitas Variabel Kepuasan Klien

Item	R_hitung	R_tabel	< Sig. 0.05	Keterangan
X3.1	.810**	0.1926	0.000	Valid
X3.2	.715**	0.1926	0.000	Valid
X3.3	.853**	0.1926	0.000	Valid
X3.4	.743**	0.1926	0.000	Valid
X3.5	.876**	0.1926	0.000	Valid
X3.6	.857**	0.1926	0.000	Valid
X3.7	.845**	0.1926	0.000	Valid
X3.8	.737**	0.1926	0.000	Valid

Tabel 12. Uji Validitas Variabel Loyalitas

Item	R_hitung	R_tabel	< Sig. 0.05	Keterangan
Y.1	.747**	0.1926	0.000	Valid
Y.2	.825**	0.1926	0.000	Valid
Y.3	.811**	0.1926	0.000	Valid
Y.4	.844**	0.1926	0.000	Valid
Y.5	.845**	0.1926	0.000	Valid
Y.6	.667**	0.1926	0.000	Valid
Y.7	.764**	0.1926	0.000	Valid
Y.8	.799**	0.1926	0.000	Valid
Y.9	.672**	0.1926	0.000	Valid
Y.10	.618**	0.1926	0.000	Valid

Uji Reliabilitas

Tabel 13. Uji Reliabilitas Variabel Transparansi Penanganan Perkara

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X1.1	31.48	17.383	.845	.943	Reliabel
X1.2	31.82	15.422	.697	.961	Reliabel
X1.3	31.50	16.798	.834	.943	Reliabel
X1.4	31.59	16.487	.896	.939	Reliabel
X1.5	31.65	15.745	.920	.937	Reliabel
X1.6	31.51	16.717	.903	.939	Reliabel
X1.7	31.47	17.282	.812	.945	Reliabel
X1.8	31.47	17.282	.812	.945	Reliabel

Tabel 14. Uji Reliabilitas Kepercayaan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X2.1	31.78	18.840	.801	.969	Reliabel
X2.2	31.79	18.996	.814	.968	Reliabel
X2.3	31.78	17.992	.966	.960	Reliabel
X2.4	31.78	18.598	.919	.963	Reliabel
X2.5	31.87	17.872	.865	.966	Reliabel
X2.6	31.81	18.337	.896	.964	Reliabel
X2.7	31.74	19.043	.834	.967	Reliabel
X2.8	31.69	18.580	.943	.961	Reliabel

Tabel 15. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Klien

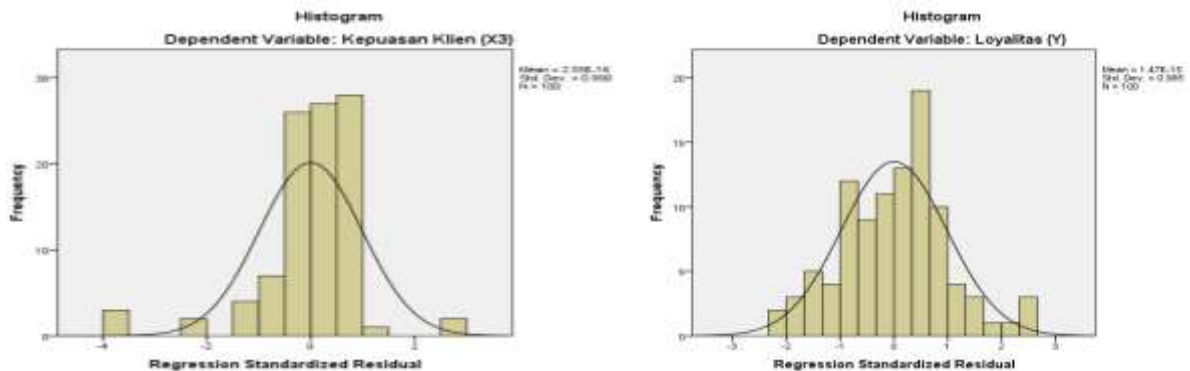
Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X3.1	30.46	16.635	.743	.905	Reliabel
X3.2	30.62	16.480	.597	.921	Reliabel
X3.3	30.44	16.996	.808	.901	Reliabel
X3.4	30.54	17.180	.660	.912	Reliabel

X3.5	30.45	16.169	.830	.897	Reliabel
X3.6	30.54	16.413	.806	.900	Reliabel
X3.7	30.40	17.232	.800	.902	Reliabel
X3.8	30.57	17.116	.649	.913	Reliabel

Tabel 16. Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas *Item-Total Statistics*

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
Y.1	40.87	16.316	.678	.909	Reliabel
Y.2	40.86	15.798	.772	.903	Reliabel
Y.3	40.80	15.879	.755	.904	Reliabel
Y.4	40.69	16.155	.803	.902	Reliabel
Y.5	40.85	15.684	.798	.901	Reliabel
Y.6	41.00	16.121	.560	.918	Reliabel
Y.7	40.93	15.985	.693	.908	Reliabel
Y.8	40.78	16.375	.749	.905	Reliabel
Y.9	40.64	17.162	.603	.913	Reliabel
Y.10	40.64	17.404	.541	.916	Reliabel

Analisis Model dan Pembuktian Pembahasan Uji Normalitas

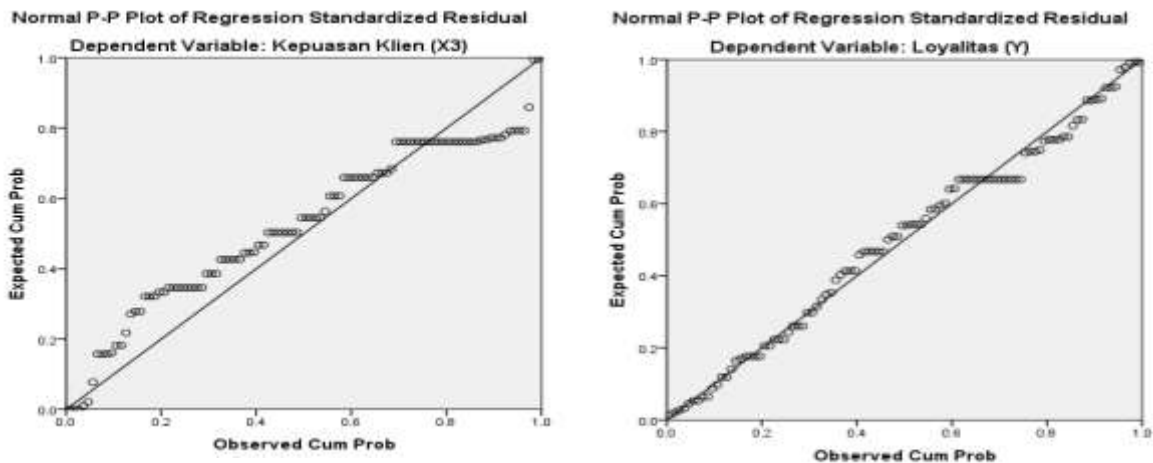


Gambar 1. Uji Normalitas Substruktur Model

Berdasarkan pada gambar 1 histogram pada output uji normalitas Substruktur model terlihat bahwa pada gambar membentuk kurva menghadap keatas, sehingga hasil pada output tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Transparansi Penanganan Perkara, Kepercayaan dan Kepuasan Klien Terhadap Loyalitas terdistribusi secara normal.

Uji Linieritas

Uji linieritas yang di lakukan pada penelitian ini dengan menggunakan scatter plot, dimana sebuah model dapat dinyatakan memenuhi syarat jika terdapat hubungan linier antara variabel independen dengan variabel dependen. Akan dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2. Uji Linieritas Substruktur Model

Pada gambar 2 scatter plot diatas dapat terlihat bahwa titik plot membentuk garis lurus dari kiri bawah ke kanan atas. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang linier dan positif antara variabel Transparansi Penanganan Perkara (X1), Kepercayaan (X2) dan Kepuasan Klien (X3) terhadap Loyalitas (Y). Hal tersebut bermakna jika Transparansi Penanganan Perkara (X1), Kepercayaan (X2) dan Kepuasan Klien (X3) naik maka loyalitas akan mengalami kenaikan. Selanjutnya adalah uji multikolinieritas Substruktur model 1 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Uji Multikolinieritas

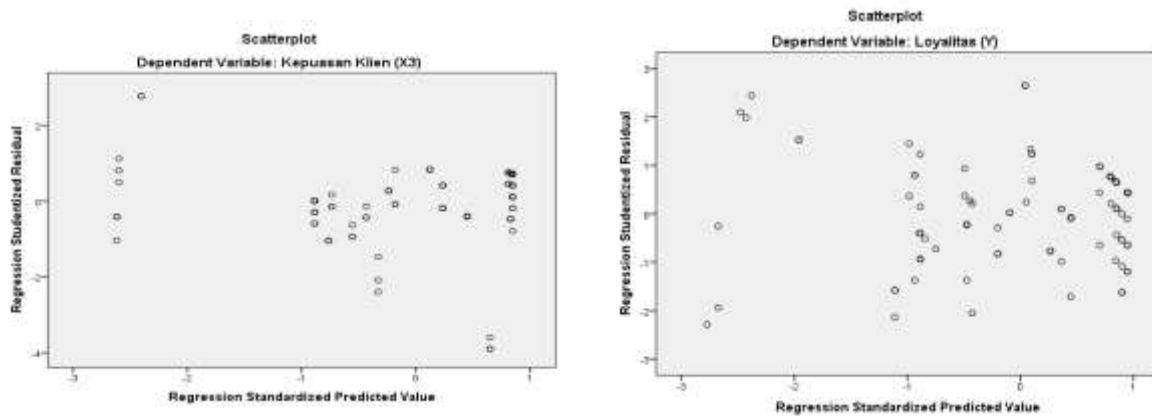
Tabel 17. Uji Multikolinieritas Substruktur Model

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	11.857	1.576		7.525	.000			
Transparansi Penanganan Perkara (X1)	.526	.089	.548	5.932	.000	.206	4.856	
Kepercayaan (X2)	.210	.077	.231	2.734	.007	.247	4.052	
Kepuasan Klien (X3)	.198	.056	.206	3.514	.001	.510	1.962	

a. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

Dari hasil output pada tabel 17 koefisien diatas maka dapat di simpulkan bahwa nilai Tolerance pada variabel Transparansi Penanganan Perkara terhadap Loyalitas sebesar $0.206 > 0.10$ dan nilai VIF sebesar $4.856 < 10.00$ maka sesuai dengan pedoman keputusan maka tidak terdapat multikolinieritas variabel variabel Transparansi Penanganan Perkara terhadap Loyalitas, kemudian pada variabel Kepercayaan terhadap Loyalitas memiliki output yaitu nilai tolerance sebesar $0.247 > 0.10$ dan nilai VIF sebesar $4.052 < 10.00$ maka sesuai dengan pedoman keputusan maka tidak terdapat multikolinieritas Kepercayaan terhadap Loyalitas. Selanjutnya variabel Kepuasan Klien terhadap Loyalitas dengan nilai tolerance $0.510 > 0.10$ dan nilai VIF $1.962 < 10.00$ maka berdasarkan sesuai pedoman keputusan tidak terdapat gejala multikolinieritas variabel Kepuasan Klien terhadap Loyalitas.

Uji Heteroskedastisitas



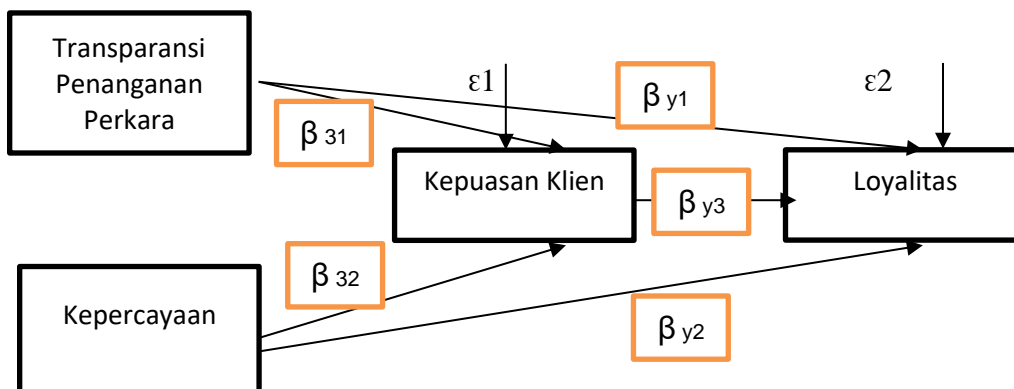
Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas Substruktur Model

Demikian pula pada gambar 3 Uji Heteroskedastisitas substruktur model sesuai dengan pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas adalah titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka nol (0), kemudian titik-titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja, selanjutnya penyebaran titik yang ada pada data tidak terdapat pola gelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, dan yang terakhir penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada uji heteroskedastisitas pada model struktur 2 tidak terdapat gejala heteroskedistitas, sehingga dapat di terima.

Analisis Model

Pembuktian Hipotesis

Penelitian ini menguji pengaruh transparansi penanganan perkara dan kepercayaan terhadap loyalitas melalui kepuasan klien dengan menggunakan model yang dibangun berdasarkan analisis jalur sebagai berikut:.

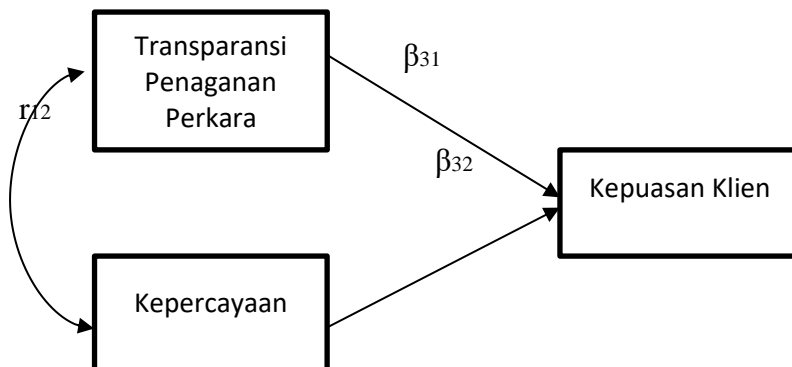


Gambar 4. Model Koefesien Jalur

Pada gambar 4 pada model yang dibangun tersebut merupakan model analisis jalur dan merupakan perumusan hipotesis umum yang diajukan dalam dalam analisis jalur yakni “Pengaruh Transparansi Penanganan Perkara (X1) dan Kepercayaan (X2) Terhadap Loyalitas (Y) Melalui Kepuasan Klien (X3)”. Maka berdasarkan model analisis jalur yang di atas sesuai dengan pengajuan hipotesis yang akan diuji satu persatu antara lain:

1. Pengaruh langsung X1 terhadap X3
2. Pengaruh langsung X2 terhadap X3
3. Pengaruh langsung X1 terhadap Y
4. Pengaruh langsung X2 terhadap Y
5. Pengaruh langsung X3 terhadap Y

- 6. Pengaruh tidak langsung X1 melalui X3 Terhadap Y
 - 7. Pengaruh tidak langsung X2 melalui X3 Terhadap Y
- a. Penghitungan Sub Struktur 1 dan Koefisien Jalur Model 1



Gambar 5. Model Hubungan Kausal Sub Struktur 1

Hubungan kausal antar variabel pada Sub Struktur 1 terdiri atas sebuah variabel endogen yaitu Kepuasan Klien dan dua variabel eksogen yaitu Transparansi Penanganan Perkara dan Kepercayaan. Selanjutnya dapat dilakukan perhitungan masing-masing koefisien jalur.

Tabel 18 Rangkuman Hasil Koefisien Jalur Substruktur 1

Jalur	Koefisien Jalur	Thitung	ttabel 0,05	Sig.	Keterangan
1. β_{31}	0,644	4.414	1.985	0,000	Berpengaruh langsung positif dan signifikan
2. β_{32}	0,064	0.442	1.985	0,659	Berpengaruh langsung positif tidak signifikan

Tabel 19. Uji Determinasi (R2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.700 ^a	.490	.480	3.357

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X2), Transparansi Penanganan Perkara (X1)

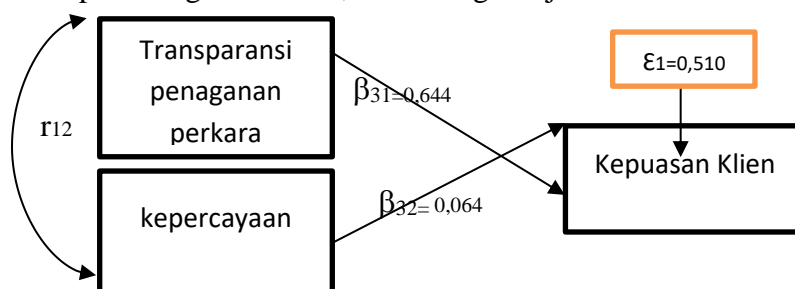
b. Dependent Variable: Kepuasan Klien (X3)

Dari nilai koefisien determinasi (R square) menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel transparansi penanganan perkara terhadap kepuasan klien sebesar 49,0%. Sisanya disebabkan faktor lain selain kedua variabel tersebut. Sedangkan besarnya koefisien residu $\epsilon_1 = \sqrt{1 - R^2 \text{ adjusted}} = \sqrt{1 - 0,490} = 0,510$ merupakan pengaruh variabel lain di luar X1 dan X2. Dengan demikian persamaan sub struktur 1 adalah:

$$X_3 = \epsilon_1 + \beta_{31} X_1 + \beta_{32} X_2$$

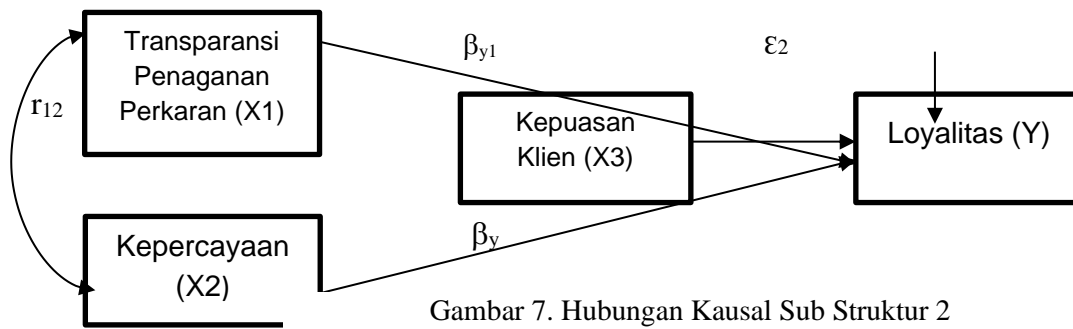
$$X_3 = 0,510 + 0,644 X_1 + 0,064 X_2$$

Dari hasil perhitungan tersebut, maka diagram jalur untuk Sub Struktur 1.



Gambar 6. Model Hubungan Kausal Sub Struktur 1

b. hitungan Sub Struktur 2 dan Koefisien Jalur Model 2



Gambar 7. Hubungan Kausal Sub Struktur 2

Hubungan kausal antar variabel pada sub struktur 2 seperti pada Gambar 5.10 terdiri dari satu endogen yakni variabel Loyalitas (Y) dan tiga variabel eksogen yakni X1, X2, dan X3 (Transparansi Penanganan Perkara, Kepercayaan dan Kepuasan Klien). Persamaan structural untuk sub struktural 2 sebagai berikut: $Y = \epsilon_2 + \beta_{Y1}.X_1 + \beta_{Y2}.X_2 + \beta_{Y3}.X_3$

Tabel 20. Rangkuman Hasil Perhitungan Koefisien Jalur Sub Struktur 2

Jalur	Koefisien Jalur	Thitung	ttabel 0,05, 40	Sig.	Keterangan
β_{y1}	0,548	5.932	1,985	0,000	Berpengaruh positif dan signifikan
β_{y2}	0,231	2.734	1,985	0,007	Berpengaruh Positif dan Signifikan
β_{y3}	0,206	3.514	1,985	0,001	Berpengaruh Positif dan Signifikan

Tabel 21. Uji Determinasi

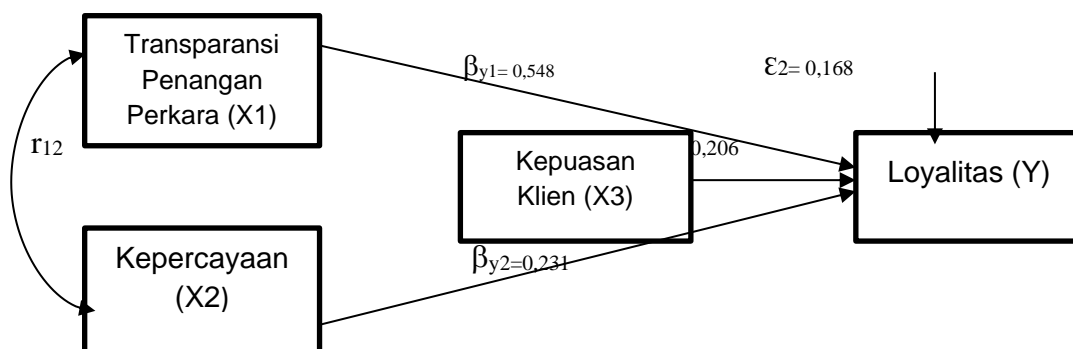
Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.912 ^a	.832	.826	1.860	

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Klien (X3), Kepercayaan (X2), Transparansi Penanganan Perkara (X1)

b. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

Koefisien Determinasi (R Square) merupakan prosentase kontribusi ketiga variabel eksogen (Loyalitas) sebesar 0,832. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel nilai Loyalitas (Y) dapat dijelaskan oleh transparansi penanganan perkara, kepercayaan dan kepuasan klien adalah sebesar 83,2 %. Sedangkan besarnya koefisien residu $\epsilon_2 = \sqrt{(1 - 0,832)} = 0,168$ merupakan pengaruh variabel lain di luar ketiga variabel eksogen. Dengan demikian persamaan Sub Struktur model 2 adalah:

$$Y = 0,168 + 0,548 X_1 + 0,231 X_2 + 0,206 X_3$$



Gambar 8. Model Hubungan Kausal Variane; X1,X2, dan X3 Terhadap Y

Uji Sobel Test

Penghitungan Uji Sobel adalah untuk mengetahui pengaruh tidak langsung variabel bebas (Eksogen) terhadap variabel Endogen (Y) melalui variabel intervening yaitu pengaruh variabel transparansi penanganan perkara terhadap loyalitas melalui kepuasan klien dan pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas melalui kepuasan klien. Sebagai dasar dalam uji Sobel pengaruh tidak langsung tersebut membutuhkan data koefisien jalur. Sebagai dasar dalam uji Sobel pengaruh tidak langsung tersebut membutuhkan data koefisien jalur dari tabel *unstandardized coefficient* sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 22. Ringkasan Hasil Uji Sobel Test

Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>)			Sig.	Z Sobel	Keterangan
Transparansi	→	Kepuasan Klien → Loyalitas	0,005	2.760	Signifikan/Pemediasi
Kepercayaan	→	Kepuasan Klien → Loyalitas	0,660	0.438	Tidak Signifikan/ Bukan Pemediasi

Pembahasan

Pengaruh Transparansi Penanganan Perkara Terhadap Kepuasan Klien

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada pengujian mengenai pengaruh Transparansi Penanganan Perkara terhadap Kepuasan Klien, sebagaimana output pada tanggapan responden pada variabel Transparansi Penanganan Perkara menunjukkan jawaban dengan kategori sangat baik. Selain itu Berdasarkan pada Nilai *coefficients* pada variabel independen yaitu Transparansi Penanganan Perkara = 0,644 dan itu bertanda positif, hal ini dapat menunjukkan bahwa Transparansi Penanganan Perkara mempunyai hubungan linier dengan variabel terikat Kepuasan Klien. Berdasarkan *table coffecients* yang terdapat di atas bahwa nilai signifikansi (Sig.) variabel Transparansi Penanganan Perkara adalah $0,000 < \text{probabiitas } 0,05$ Sementara pada perbandingan output hasil uji t hitung dengan t tabel adalah sebesar nilai t hitung = $4.414 > t \text{ tabel } 1,985$. Adapun temuan besaran pengaruh variabel Transparansi Penanganan Perkara terhadap Kepuasan Klien adalah sebesar 0,644 atau 64,4%. maka dari kriteria pengujian hipotesis tersebut maka sesuai dengan aturan yang berlaku dapat di simpulkan bahwa H1 atau hipotesis pertama di terima, artinya bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Transparansi Penanganan Perkara terhadap Kepuasan Klien pada Kantor Hukum Puspita Sukardi dan Partner.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Klien

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada pengujian mengenai pengaruh *Kepercayaan* terhadap Kepuasan Klien, sebagaimana output pada tanggapan responden pada variabel Kepercayaan menunjukkan jawaban dengan kategori sangat baik. Selain itu Berdasarkan pada Nilai *coefficients* pada variabel independen Kepercayaan = 0,064 dan itu bertanda positif, hal ini dapat menunjukkan bahwa Kepercayaan mempunyai hubungan linier dengan variabel endogen Kepuasan Klien. Berdasarkan tabel koefesien yang terdapat di atas bahwa nilai signifikansi (Sig.) variabel Kepercayaan adalah $0,659 > \text{probabiitas } 0,05$ Sementara pada perbandingan output hasil uji t hitung dengan t tabel adalah sebesar nilai t hitung = $0,442 > t \text{ tabel } 1,985$. Adapun temuan besaran pengaruh variabel Kepercayaan terhadap Kepuasan Klien adalah sebesar 0,064 atau 6,4%. maka dari kriteria pengujian hipotesis tersebut maka sesuai dengan aturan yang berlaku dapat di simpulkan bahwa H2 atau hipotesis kedua di **ditolak**, artinya bahwa Kepercayaan pengaruh positif tidak signifikan terhadap Kepuasan Klien pada Kantor Kantor Hukum Puspita Sukardi dan Partner.

Pengaruh Kepuasan Klien Terhadap Loyalitas

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada pengujian mengenai pengaruh Kepuasan Klien terhadap loyalitas, sebagaimana output pada tanggapan responden pada variabel Kepuasan Klien menunjukkan semua tanggapan responden masuk dalam kategori sangat baik. Selain itu Berdasarkan pada Nilai *coefficients* pada variabel eksogen Kepuasan Klien = 0,206 dan itu bertanda positif, hal ini dapat menunjukkan bahwa Kepuasan Klien mempunyai hubungan linier dalam peningkatan variabel endogen yaitu loyalitas. Berdasarkan tabel koefisien yang terdapat di atas bahwa nilai signifikansi (Sig.) variabel Kepuasan Klien adalah $0,001 < \text{probabilitas } 0,05$ Sementara pada perbandingan output hasil uji t hitung dengan t tabel adalah sebesar nilai t hitung = $3.514 > t \text{ tabel } 1,985$. Adapun temuan besaran pengaruh variabel Kepuasan Klien terhadap loyalitas adalah sebesar 0,206 atau 20,6%. Hasil pada pengujian yang telah dilakukan berdasarkan pada pedoman pengambilan keputusan maka dapat di simpulkan bahwa H3 atau hipotesis ketiga **diterima**, artinya bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kepuasan Klien terhadap loyalitas pada Kantor Hukum Puspita Sukardi dan Partner.

Pengaruh Transparansi Penanganan Perkara Terhadap Loyalitas

Pada pembahasan terkait dengan hasil yang diperoleh pada pengujian mengenai pengaruh Transparansi Penanganan Perkara terhadap loyalitas, sebagaimana output pada tanggapan responden pada variabel Transparansi Penanganan Perkara menunjukkan yang telah dijelaskan diatas dengan jawaban kategori sangat baik. Dalam pengujian pada sub struktur model 2 dimana hasil nilai yang diperoleh Berdasarkan pada Nilai *coefficients* pada variabel eksogen Transparansi Penanganan Perkara terhadap loyalitas yaitu sebesar 0,548 dan itu bertanda positif, hal ini dapat menunjukkan bahwa Transparansi Penanganan Perkara mempunyai hubungan linier dengan variabel endogen loyalitas. Berdasarkan *table coefficients* yang diperoleh dimana nilai signifikansi (Sig.) variabel Transparansi Penanganan Perkara terhadap loyalitas adalah $0,000 > \text{probabilitas } 0,05$ Sementara pada perbandingan output hasil uji t hitung dengan t tabel adalah sebesar nilai t hitung sebesar $5.932 > t \text{ tabel } 1,985$. Adapun temuan besaran pengaruh variabel Transparansi Penanganan Perkara terhadap loyalitas adalah sebesar 0,548 atau 54,8%. maka dari kriteria pengujian hipotesis tersebut maka sesuai dengan aturan yang berlaku dapat di simpulkan bahwa H4 atau hipotesis ke empat **diterima** (H_a diterima dan H_0 ditolak), artinya bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Transparansi Penanganan Perkara terhadap loyalitas pada Kantor Kantor Hukum Puspita Sukardi dan Partner.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas

Pada pembahasan terkait dengan hasil yang diperoleh pada pengujian mengenai pengaruh Kepercayaan terhadap loyalitas, sebagaimana output pada tanggapan responden pada variabel Kepercayaan yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa jawaban responden dengan kategori sangat baik. Dalam pengujian pada sub struktur model 2 dimana hasil nilai yang diperoleh Berdasarkan pada Nilai *coefficients* pada variabel eksogen Kepercayaan terhadap loyalitas yaitu sebesar 0,231 dan itu bertanda positif, hal ini dapat menunjukkan bahwa Kepercayaan mempunyai hubungan linier dengan variabel endogen loyalitas. Berdasarkan *table coefficients* yang terdapat di atas bahwa nilai signifikansi (Sig.) variabel Kepercayaan terhadap loyalitas adalah $0,007 < \text{probabilitas } 0,05$ Sementara pada perbandingan output hasil uji t hitung dengan t tabel adalah sebesar nilai t hitung sebesar $2.734 > t \text{ tabel } 1,985$. Adapun temuan besaran pengaruh variabel Kepercayaan terhadap loyalitas pada kolom Beta adalah sebesar 0,231 atau 23,1%. maka dari kriteria pengujian hipotesis tersebut maka sesuai dengan aturan yang berlaku dapat di simpulkan bahwa H5 atau hipotesis kelima **diterima** (H_a diterima dan H_0 ditolak), artinya bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kepercayaan terhadap loyalitas pada Kantor Kantor Hukum Puspita Sukardi dan Partner.

Pengaruh Transparansi Penanganan Perkara Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Klien.

Pada pembahasan ini bagaimana Kepuasan Klien mampu memediasi Transparansi Penanganan Perkara terhadap loyalitas, output ini dapat dilihat Berdasarkan pada nilai yang dihasilkan pengaruh tidak langsung Transparansi Penanganan Perkara Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Klien dengan melihat nilai koefisien pada *Unstandarized* kolom B (Beta) pada variabel Transparansi Penanganan Perkara Adapun temuan besaran pengaruh variabel Transparansi Penanganan Perkara terhadap loyalitas melalui Kepuasan Klien adalah Setelah menganalisis data koefisien jalur dengan menggunakan sobel test maka diperoleh nilai Sig.(2tailed probability) sebesar $0,005 < 0,05$ dan nilai Z Sobel sebesar $2.760 > 1.985$ Hasil ini menjelaskan bahwa variabel Kepuasan Klien mampu memediasi variabel Transparansi Penanganan Perkara terhadap loyalitas maka berdasarkan dari kriteria pengujian hipotesis tersebut maka sesuai dengan aturan yang berlaku dapat di simpulkan bahwa H6 atau hipotesis keenam **diterima** atau (H_a diterima dan H_o di tolak), artinya bahwa terdapat pengaruh Positif dan signifikan Transparansi Penanganan Perkara terhadap loyalitas melalui Kepuasan Klien pada Kantor Hukum Puspita Sukardi dan Partner.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Klien

Berdasarkan output hasil uji hipotesis dalam koefisien jalur ini dapat dilihat Berdasarkan pada nilai yang dihasilkan pengaruh tidak langsung Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Klien dengan melihat nilai koefisien pada *Unstandarized* kolom B (Beta) pada variabel Kepercayaan Adapun temuan pengaruh variabel Kepercayaan terhadap loyalitas melalui Kepuasan Klien adalah hasil analisis koefisien jalur dengan menggunakan kalkulator sobel test maka diperoleh nilai Sig.(2tailed probability) sebesar $0,660 > 0,05$ dan perolehan nilai Z sobel sebesar $0,438 < 1,985$. Berdasarkan perolehan nilai diatas membuktikan bahwa variabel Kepuasan Klien tidak mampu memediasi variabel Kepercayaan terhadap Loyalitas. Hasil ini menggambarkan bahwa variabel Kepuasan Klien tidak mampu memediasi variabel variabel Kepercayaan terhadap loyalitas maka berdasarkan dari kriteria pengujian hipotesis tersebut maka sesuai dengan aturan yang berlaku dapat di simpulkan bahwa H7 atau hipotesis ke tujuh **ditolak** atau (H_a ditolak dan H_o di terima), artinya bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan variabel Kepercayaan terhadap loyalitas melalui Kepuasan Klien pada Kantor Kantor Hukum Puspita Sukardi dan Partner.

4. Kesimpulan

- Transparansi Penanganan Perkara Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Klien Pada Kantor Hukum Puspita Sukardi dan Partner. Yang berarti bahwa Transparansi Penanganan Perkara berpengaruh nyata terhadap peningkatan kepuasan klien.
- Kepercayaan Berpengaruh Positif Tidak Signifikan Terhadap Kepuasan Pada Kantor Hukum Puspita Sukardi dan Partner. Berarti bahwa Kepercayaan tidak berpengaruh nyata terhadap peningkatan kepuasan klien.
- Kepuasan Klien Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pada Kantor Hukum Puspita Sukardi dan Partner. ini berarti bahwa Kepuasan Klien berpengaruh nyata terhadap peningkatan loyalitas.
- Transparansi Penanganan Perkara Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pada Kantor Hukum Puspita Sukardi dan Partner. Ini berarti bahwa transparansi penanganan perkara berpengaruh nyata terhadap peningkatan loyalitas.
- Kepercayaan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pada Kantor Hukum Puspita Sukardi dan Partner. Ini berarti bahwa Kepercayaan mampu memberikan pengaruh nyata terhadap peningkatan loyalitas.

- Transparansi Penanganan Perkara Berpengaruh Postif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Klien Pada Kantor Hukum Puspita Sukardi dan Partner. Hasil ini membuktikan bahwa kepuasan klien mampu memediasi transparansi penanganan perkara terhadap peningkatan loyalitas.
- Kepercayaan Berpengaruh Tidak Signifikan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Klien Pada Kantor Hukum Puspita Sukardi dan Partner. Hasil ini membuktikan bahwa kepuasan klien tidak mampu memediasi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas.

6. Daftar Pustaka

- Adi, A., Nurjannah, & Rudianto. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Revan Motor di Desa Lalong Kecamatan Walendrang. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Terapan*, 1(1), 21-30.
- Abrahim, N., Batara, A. S., Amelia, A. R., Masriadi, M., Ikhtiar, M., & Ahri, R. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar. *Journal of Muslim Community Health*, 4(2), 126-140.
- Arfa, A. M. (2023). Memerangi Korupsi Melalui Pendidikan Anti-Korupsi: Membentuk Integritas, Kesadaran, Dan Kemampuan Kritis Dalam Masyarakat. *Jendela Pengetahuan*, 16(2), 128-142.
- Daga, R., & Indriakati, A. J. (2022). Religiosity, Social and Psychological Factors On Purchase Decisions And Consumer Loyalty. *Jurnal Manajemen*, 26(3), 469-491.
- Faradannisa, M., & Supriyanto, A. (2022). Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Store Atmosphere, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Etika Bisnis Islam. *Tawazun: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(1), 76-94.
- Gunadi, H. (2023). Analisis Penerapan Lean Management Pada Tingkat Kepuasan Klien: Studi Pada Digital Agency Newave Strategic di Jakarta Selatan. *Journal of Research on Business and Tourism*, 3(2), 121-130.
- Karim, A., Samad, A., Sujatmiko, S., & Alwi, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 146-154.
- Setiawan, R. (2023). *Perilaku Organisasi*. Azka Pustaka
- Wulandari, S., & Suwitho, S. (2017). Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen asuransi jiwa. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(9).