



MEMBANGUN KEPERCAYAAN PELANGGAN MELALUI PELAYANAN PELANGGAN YANG RESPONSIF PADA PERUMDAM TIRTA KENCANA DI KOTA SAMARINDA

Lasti Bawing Remona, M. Tommy Fimi Putera

Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

Abstrak

Pelayanan pelanggan yang responsif di Perumdam Tirta Kencana memainkan peran yang sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kepercayaan ini tidak hanya berkaitan dengan kualitas air yang disuplai, tetapi juga dengan seberapa baik Perumdam Tirta Kencana merespons kebutuhan dan keluhan pelanggan. Artikel ini mengkaji berbagai strategi yang diterapkan oleh Perumdam Tirta Kencana untuk meningkatkan responsivitas layanan, seperti penerapan teknologi informasi, pelatihan keterampilan komunikasi untuk karyawan, dan pengembangan saluran pengaduan yang lebih efektif. Pelatihan bagi petugas layanan pelanggan untuk menangani keluhan dengan empati dan profesionalisme juga menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Artikel ini menyoroti bahwa komunikasi yang transparan mengenai tarif, kualitas air, dan proses penanganan keluhan dapat memperkuat hubungan antara Perumdam Tirta Kencana dan masyarakat. Dalam konteks ini, responsivitas pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga pada citra dan reputasi Perumdam Tirta Kencana di masyarakat. Masyarakat yang merasa didengarkan dan dihargai cenderung lebih percaya dan loyal terhadap Perumdam Tirta Kencana. Dengan demikian, membangun kepercayaan melalui pelayanan pelanggan yang responsif menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kinerja Perumdam Tirta Kencana secara keseluruhan. Artikel ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengelola Perumdam Tirta Kencana dan pemangku kepentingan lainnya untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan, sehingga pada akhirnya dapat memenuhi kebutuhan air bersih yang berkualitas bagi masyarakat.

Kata Kunci: Kepercayaan Pelanggan, Pelayanan, Responsif.

PENDAHULUAN

Di era modern ini, pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi semakin penting, terutama dalam penyediaan layanan dasar seperti air bersih. Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kencana Kota Samarinda, sebagai penyedia utama air bersih di daerah tersebut, memiliki tanggung jawab besar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air berkualitas. Namun, tantangan yang dihadapi dalam menjalankan layanan ini sangat kompleks, termasuk masalah kualitas air, gangguan pasokan, dan keluhan pelanggan yang sering kali tidak tertangani dengan baik.

Kepercayaan masyarakat terhadap Perumdam Tirta Kencana sangat bergantung pada seberapa responsif perusahaan dalam menangani kebutuhan dan keluhan pelanggan. Dalam banyak kasus, ketidakpuasan pelanggan dapat muncul akibat lambatnya respons terhadap pengaduan, kurangnya komunikasi yang transparan, dan ketidakjelasan mengenai proses layanan. Hal ini berpotensi merusak citra Perumdam dan menciptakan ketidakpercayaan di kalangan masyarakat.

Menghadapi tantangan tersebut, penting bagi Perumdam Tirta Kencana untuk mengadopsi pendekatan pelayanan yang lebih responsif dan proaktif. Implementasi teknologi informasi, seperti aplikasi mobile untuk pengaduan dan pemantauan kualitas air, dapat menjadi solusi yang efektif. Dengan memanfaatkan teknologi ini, Perumdam dapat meningkatkan kecepatan dan akurasi dalam menanggapi keluhan, serta memberikan informasi yang diperlukan kepada pelanggan secara real-time.

Pelayanan pelanggan yang responsif menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam dunia bisnis modern, terutama bagi perusahaan yang

bergerak di sektor publik seperti Perumdam Tirta Kencana. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat, di mana pelanggan memiliki banyak pilihan, kemampuan untuk memberikan layanan yang cepat dan efisien menjadi kunci untuk mempertahankan dan menarik pelanggan baru. Pelanggan saat ini tidak hanya mengharapkan produk atau layanan yang berkualitas, tetapi juga menginginkan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan dalam setiap interaksi mereka dengan perusahaan. Hal ini menciptakan tantangan bagi perusahaan untuk tidak hanya memenuhi ekspektasi pelanggan, tetapi juga untuk melampaui harapan mereka. Dalam hal ini, responsivitas pelayanan menjadi sangat krusial, karena pelanggan yang merasa bahwa kebutuhan dan keluhan mereka ditangani dengan cepat cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Selain itu, pelayanan yang responsif juga berkontribusi pada pembentukan kepercayaan pelanggan, yang merupakan fondasi penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan. Kepercayaan ini tidak hanya berkaitan dengan kualitas produk atau layanan yang diberikan, tetapi juga dengan seberapa baik perusahaan dapat merespons kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam konteks Perumdam Tirta Kencana, yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan air bersih kepada masyarakat, pentingnya pelayanan yang responsif menjadi semakin jelas, mengingat dampak langsungnya terhadap kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, memahami bagaimana pelayanan yang responsif dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan menjadi sangat relevan, terutama dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dengan latar belakang ini, penelitian ini berfokus pada analisis

pengalaman pelanggan dan interaksi mereka dengan staf Perumdam Tirta Kencana, serta bagaimana hal tersebut berkontribusi pada pembentukan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai dinamika pelayanan pelanggan dan pentingnya responsivitas dalam konteks layanan publik, serta memberikan rekomendasi yang berguna bagi pengelola Perumdam Tirta Kencana agar terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Artikel ini bertujuan untuk mengulas berbagai strategi yang dapat diterapkan oleh Perumdam Tirta Kencana untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan pelanggan yang responsif. Dengan menyoroti praktik terbaik dan inisiatif yang sukses, diharapkan Perumdam dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat hubungan dengan masyarakat, dan pada akhirnya, berkontribusi pada pembangunan Kota Samarinda yang lebih baik. Melalui upaya ini, Perumdam tidak hanya memenuhi kewajibannya sebagai penyedia layanan, tetapi juga menjadi mitra yang dapat diandalkan bagi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memahami bagaimana pelayanan yang responsif dapat membangun kepercayaan pelanggan pada Perumdam Tirta Kencana di Kota Samarinda. Menurut Denzin dan Lincoln (2011), metode kualitatif berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial dengan menggali pengalaman subjek penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengalaman pelanggan terkait pelayanan yang diterima. Data akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan

pelanggan yang memiliki pengalaman langsung serta observasi terhadap interaksi antara staf Perumdam dan pelanggan. Analisis data dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema yang muncul dari wawancara dan observasi, sehingga dapat memberikan wawasan mendalam mengenai dampak pelayanan responsif terhadap kepercayaan pelanggan. Validitas temuan akan dijaga melalui triangulasi data, seperti yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman (1994), dengan menggabungkan hasil wawancara dan observasi. Dengan metode ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana pelayanan yang responsif berkontribusi dalam membangun kepercayaan pelanggan di Perumdam Tirta Kencana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, kami melakukan kajian mendalam mengenai bagaimana pelayanan yang responsif dapat berperan penting dalam membangun kepercayaan pelanggan di Perumdam Tirta Kencana, yang berlokasi di Kota Samarinda. Kepercayaan pelanggan merupakan salah satu faktor kunci yang dapat menentukan keberhasilan suatu organisasi, terutama dalam sektor pelayanan publik. Oleh karena itu, penting bagi kami untuk mengeksplorasi berbagai elemen yang mempengaruhi kepercayaan ini.

Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui metode wawancara mendalam dan observasi lapangan. Wawancara mendalam dilakukan dengan pelanggan dan staf untuk menggali pandangan, pengalaman, dan persepsi mereka tentang layanan yang diberikan. Selain itu, observasi lapangan memungkinkan kami untuk melihat langsung interaksi antara pelanggan dan staf dalam konteks nyata, sehingga kami dapat memahami

dinamika yang terjadi secara lebih holistik.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang pengalaman pelanggan dan interaksi mereka dengan staf, serta untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang dianggap paling signifikan dalam membangun kepercayaan. Dengan memahami bagaimana pelayanan yang responsif dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, kami berharap penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berguna bagi Perumdam Tirta Kencana dalam meningkatkan kualitas layanan mereka. Selain itu, temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan lain dalam sektor layanan publik untuk mengembangkan strategi yang efektif dalam membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan.

Deskripsi Responden

Hasil wawancara mendalam yang dilakukan dengan 40 pelanggan Perumdam Tirta Kencana, Kota Samarinda, pada bulan Oktober 2024, menunjukkan karakteristik responden yang bervariasi. Dari segi jenis kelamin, mayoritas responden adalah laki-laki, dengan persentase mencapai 55%, sementara perempuan menyumbang 45%. Dalam hal usia, responden terdiri dari berbagai kelompok umur, tetapi mayoritas, yaitu 50%, berada dalam rentang usia 31-45 tahun. Hal ini menjadi penting karena usia dapat mempengaruhi persepsi dan harapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya, terkait dengan lama penggunaan layanan, 62,5% responden telah menggunakan layanan Perumdam Tirta Kencana selama 1-3 tahun. Ini menunjukkan bahwa mereka memiliki pengalaman yang cukup untuk menilai kualitas pelayanan yang diterima.

Dengan pengalaman tersebut, responden diharapkan dapat memberikan masukan yang relevan mengenai pelayanan yang mereka alami.

Secara keseluruhan, wawancara ini memberikan gambaran yang jelas tentang karakteristik responden dan konteks yang mempengaruhi pandangan mereka terhadap layanan yang disediakan.

Pengalaman pelayanan

Dari hasil wawancara mendalam dengan pelanggan Perumdam Tirta Kencana, beberapa pengalaman terkait pelayanan yang mereka terima telah diidentifikasi.

Pertama, banyak pelanggan yang mengapresiasi kecepatan staf dalam menangani keluhan. Sekitar 75% responden menyatakan bahwa mereka merasa keluhan mereka ditangani dengan cepat. Kecepatan respons ini menjadi faktor penting yang sangat dihargai oleh pelanggan, karena dapat mengurangi ketidakpuasan mereka.

Kedua, pelanggan juga merasa puas dengan sikap ramah dan profesional dari staf. Sebanyak 80% responden menyebutkan bahwa staf selalu bersikap membantu dan informatif. Sikap positif ini jelas berkontribusi pada pengalaman pelanggan yang memuaskan.

Ketiga, mengenai kualitas informasi, pelanggan menilai bahwa informasi yang diberikan oleh staf cukup jelas dan memadai. Sekitar 70% responden merasa terinformasi dengan baik. Meskipun demikian, masih ada harapan untuk peningkatan, terutama dalam memberikan informasi yang lebih mendalam dan komprehensif.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal kecepatan respons dan sikap staf. Namun, ada ruang untuk

perbaikan dalam hal kualitas informasi yang disampaikan, yang dapat lebih ditekankan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hubungan Antara Pelayanan Responsif dan Kepercayaan Pelanggan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelanggan yang mengalami pelayanan yang responsif cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap Perumdam. Pelanggan mengungkapkan bahwa pelayanan yang cepat dan sikap positif dari staf membuat mereka merasa lebih aman dan nyaman dalam menggunakan layanan.

Pernyataan ini menyoroti pentingnya pelayanan responsif dalam membangun kepercayaan pelanggan. Ketika pelanggan merasa bahwa keluhan mereka ditangani dengan cepat dan bahwa staf bersikap ramah serta profesional, mereka lebih cenderung untuk merasa puas dan percaya pada perusahaan.

Hubungan positif antara pelayanan yang baik dan kepercayaan pelanggan ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan. Dengan demikian, fokus pada peningkatan aspek responsif dalam pelayanan akan sangat penting untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang baik antara Perumdam dan pelanggannya.

Tantangan dalam Penerapan Pelayanan Responsif

Meskipun banyak aspek positif yang ditemukan dalam pelayanan, beberapa tantangan juga diidentifikasi dari hasil wawancara. Beberapa pelanggan mengeluhkan bahwa ada kalanya waktu tunggu untuk menyelesaikan masalah cukup lama. Sekitar 20% responden menyatakan masalah ini selama wawancara, menunjukkan bahwa waktu tunggu

menjadi keluhan yang signifikan bagi sebagian pelanggan.

Selain itu, beberapa pelanggan juga mengungkapkan keluhan lainnya, seperti informasi yang kurang jelas, yang dialami oleh 12,5% responden. Beberapa responden juga melaporkan bahwa staf tidak menjawab pertanyaan mereka, dengan persentase sebesar 5%.

Keluhan-keluhan ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan umumnya baik, masih ada kebutuhan untuk memperbaiki proses internal dalam menangani keluhan pelanggan. Untuk mengatasi waktu tunggu yang terlalu lama, mungkin diperlukan evaluasi dan peningkatan efisiensi dalam alur kerja. Selain itu, memberikan pelatihan lebih lanjut kepada staf dalam menyampaikan informasi dengan jelas dapat membantu mengurangi ketidakpuasan yang dirasakan pelanggan. Dengan demikian, perhatian terhadap tantangan ini akan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Rekomendasi untuk Peningkatan Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis, beberapa rekomendasi yang dapat diajukan untuk Perumdam Tirta Kencana dalam meningkatkan pelayanan adalah:

Pelatihan Staf: Mengadakan pelatihan rutin bagi seluruh staf merupakan langkah penting untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan manajemen keluhan yang efektif. Pelatihan ini tidak hanya akan berfokus pada penguasaan teknik komunikasi yang baik, tetapi juga pada pemahaman yang mendalam tentang bagaimana menangani berbagai situasi sulit yang mungkin dihadapi dalam interaksi dengan pelanggan. Dengan demikian, staf akan lebih siap dan percaya diri dalam menyampaikan informasi serta menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan, menciptakan

pengalaman yang lebih positif bagi semua pihak.

Sistem Manajemen Keluhan: Penerapan sistem manajemen keluhan yang lebih efisien adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan sistem ini, kami bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu dalam proses penanganan keluhan, sehingga pelanggan merasa didengar dan diprioritaskan. Sistem ini akan mencakup pelacakan keluhan secara real-time, pemberian nomor referensi kepada pelanggan, serta penugasan langsung kepada staf yang kompeten untuk menindaklanjuti setiap kasus. Dengan pendekatan ini, kami berharap dapat memberikan solusi yang cepat dan memuaskan, serta membangun kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan kami.

Umpun Balik Pelanggan: Melakukan survei rutin untuk mendapatkan umpan balik dari pelanggan tentang pelayanan yang kami berikan adalah langkah strategis dalam perbaikan berkelanjutan. Survei ini akan mencakup pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk mengukur kepuasan pelanggan, serta mengidentifikasi area-area yang masih perlu diperbaiki. Setelah mendapatkan umpan balik, penting bagi kami untuk menindaklanjuti masukan tersebut dengan tindakan konkret, dengan itu pelanggan merasa dihargai dan diakui. Dengan cara ini, kami tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih baik dengan pelanggan

Sumber: Data penelitian, Oktober 2024.

Gambar ini menggambarkan langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan pelayanan. Pelatihan staf yang efektif dan penerapan sistem manajemen keluhan yang efisien merupakan faktor yang sangat krusial dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan memberikan pelatihan yang tepat kepada staf, mereka akan lebih siap dalam menghadapi berbagai situasi dan mampu memberikan layanan yang berkualitas tinggi. Selain itu, sistem manajemen keluhan yang terstruktur dan responsif akan memastikan bahwa setiap keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan tepat, sehingga menciptakan pengalaman positif yang akan memperkuat loyalitas pelanggan. Umpan balik dari pelanggan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi perusahaan dalam memahami apa yang perlu diperbaiki.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang responsif berperan penting dalam membangun kepercayaan pelanggan di Perumdam Tirta Kencana. Dengan tingkat kepuasan yang tinggi dalam hal kecepatan respons dan sikap staf, perusahaan memiliki potensi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Namun, tantangan terkait waktu tunggu harus diatasi untuk memastikan semua pelanggan merasa puas. Oleh karena itu, Perumdam perlu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pelanggan di masa mendatang.

Penelitian ini memberikan wawasan yang mendalam mengenai pentingnya pelayanan yang responsif dalam membangun kepercayaan pelanggan di Perumdam Tirta Kencana.



Gambar 1: Proses Peningkatan Pelayanan

Dalam konteks persaingan yang semakin ketat di sektor layanan publik, khususnya dalam penyediaan air bersih, responsivitas menjadi salah satu faktor kunci yang dapat menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan yang merasakan kecepatan respons dan sikap positif dari staf cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi yang baik antara pelanggan dan penyedia layanan tidak hanya berkontribusi pada kepuasan jangka pendek, tetapi juga berpotensi meningkatkan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Namun, meskipun terdapat tingkat kepuasan yang tinggi, penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan yang perlu diatasi, terutama terkait dengan waktu tunggu dalam pelayanan. Waktu tunggu yang lama dapat menjadi sumber ketidakpuasan bagi pelanggan, yang pada gilirannya dapat mengurangi kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap Perumdam. Oleh karena itu, penting bagi Perumdam untuk melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap proses pelayanan yang ada. Ini bisa meliputi peningkatan efisiensi operasional, pelatihan staf untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan empati, serta penerapan teknologi informasi yang dapat mempercepat proses penanganan keluhan dan permintaan pelanggan.

Lebih jauh lagi, penelitian ini menekankan bahwa membangun kepercayaan pelanggan tidak hanya bergantung pada aspek responsivitas, tetapi juga pada transparansi dan komunikasi yang efektif. Pelanggan perlu merasa bahwa mereka didengarkan dan bahwa perusahaan berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan mereka. Oleh karena itu, Perumdam harus menciptakan saluran komunikasi yang

jelas dan terbuka, di mana pelanggan dapat memberikan umpan balik dan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan mudah. Komunikasi yang transparan mengenai tarif, kualitas air, dan proses penanganan keluhan akan semakin memperkuat hubungan antara Perumdam dan masyarakat.

Dalam menghadapi tantangan di masa mendatang, Perumdam perlu mengadopsi pendekatan yang lebih proaktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Ini termasuk melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, serta menerapkan inovasi dalam pelayanan yang dapat meningkatkan pengalaman pelanggan. Dengan demikian, Perumdam tidak hanya akan mampu mempertahankan kepercayaan pelanggan yang sudah ada, tetapi juga menarik pelanggan baru melalui reputasi yang baik.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan yang responsif adalah elemen krusial dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan di Perumdam Tirta Kencana. Dengan komitmen yang kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mengatasi tantangan yang ada, dan beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang, Perumdam memiliki potensi untuk menjadi penyedia layanan yang lebih baik dan lebih dipercaya di mata masyarakat. Ini tidak hanya akan berdampak positif pada kinerja perusahaan, tetapi juga pada kesejahteraan masyarakat yang bergantung pada layanan air bersih yang berkualitas. Oleh karena itu, langkah-langkah strategis yang diambil oleh Perumdam dalam meningkatkan pelayanan akan sangat menentukan keberhasilan mereka dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

Albert, J., Alkarimah, N., Maharani, T., Karisma, N., & Mintawati, H. (2023). Strategi Metode Pelayanan Konsumen Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Responsif Dan Empati Pramuniaga Alfamart Palabuhan Ratu Sukabumi. *PRINCIPAL: Journal of Managerial, Leadership, Supervision and Human Resources*, 1(1), 21-27.

Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.

Pratama, R., & Wibowo, S. W. (2023). Reevaluasi Asumsi Klasik Dalam Meningkatkan Pengalaman Pelanggan: Sebuah Analisis Mendalam Pada Teori Pelayanan Pelanggan. *Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 2(12), 111-121.

Siregar, M. (2021). Hubungan Antara Kepercayaan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Terhadap Online Shop. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan (J-P3K)*, 2(1), 83-88.

Solihin, D. (2020). Pengaruh kepercayaan pelanggan dan promosi terhadap keputusan pembelian konsumen pada online shop mikaylaku dengan minat beli sebagai variabel intervening. *Jurnal Mandiri: Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, 4(1), 38-51.