

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada LPD Desa Adat Kedonganan**

I Made Aditya Jaya Permana<sup>1</sup>

I Ketut Nurcahya<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (UNUD) Bali, Indonesia

Email : aditya.jayapermana@yahoo.com

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (UNUD) Bali, Indonesia

### **ABSTRAK**

Globalisasi yang terjadi membawa konsekuensi persaingan yang semakin ketat. Bagi sebuah perusahaan apapun bidang usahanya persaingan tersebut akan selalu memaksa mereka untuk selalu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan, atau mereka akan ditinggal oleh pelanggan. Bagi Lembaga Perkreditan Desa (LPD), salah satu faktor terpenting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan atau nasabah.

Penelitian yang saya lakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada LPD Desa Adat Kedonganan. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi pada LPD Desa Adat Kedonganan.

Metode pengumpulan data yang dilakukan melalui metode observasi, kuisisioner, dan wawancara. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, dengan menggunakan dua analisis yaitu statistik deskriptif dan analisis inferensial. Dari penelitian ini diperoleh hasil yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi pada LPD Desa Adat Kedonganan. Saran yang dapat diberikan adalah hendaknya karyawan dan manajemen LPD Desa Adat Kedonganan memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan terutama indikator empati.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas

## ABSTRACT

Globalization that happened bring emulation consequence which progressively tighten. To a any company of its effort area of the emulation will always force them to always to give service as well as possible to cutomer, or them will be remained by cutomer. To Lembaga Perkreditan Desa (LPD), one of the all important factor to increase satisfaction of cutomer is by giving service which as well as possible to cutomer or client.

This research regarding influence of is quality of service to and satisfaction of loyalitas client at LPD Countryside Custom of Kedonganan. Target of research to know influence of is quality of service to satisfaction of client, influence of satisfaction of client to client loyalty, influence of is quality of service to client loyalty.

Method data collecting in this research pass observation method, interview, and kuisisioner. This research use primary data and of sekunder, by using two analysis that is descriptive statistic and analysis of inferensial.

From this research is obtained by result of that quality of service have an effect on positive to satisfaction of client, satisfaction of client have an effect on positive to client loyalitas, quality of service have an effect on positive to client loyalty. Suggestion able to be given by management and employees shall LPD Countryside Custom of Kedonganan pay attention five dimension of is quality of service especially empathy indicator.

Keyword: Service Quality, Satisfaction, Loyalty

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Globalisasi yang terjadi membawa konsekuensi pada persaingan yang semakin ketat. Bagi dunia perbankan persaingan tersebut akan selalu memaksa mereka untuk selalu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan, atau mereka akan ditinggal oleh pelanggan.

Bagi suatu lembaga keuangan, salah satu faktor terpenting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan atau nasabah.

Pelayanan merupakan suatu aspek penting apabila suatu perusahaan ingin mempertahankan pelanggan karena pelanggan merupakan suatu *asset* yang sangat

penting untuk kelangsungan bisnisnya. Kepuasan pelanggan merupakan masalah satu konsep yang memiliki hubungan yang erat dengan loyalitas pelanggan.

Pemberian pelayanan yang tepat dan positioning perusahaan yang tepat akan membuat mereka menjadi pelanggan yang akan merekomendasikan bahkan menjadi pembela perusahaan. Hal tersebut menunjukkan pentingnya kepuasan konsumen sebagai acuan dan tujuan dari setiap pelayanan untuk selalu mempertahankan bahkan secara berkelanjutan harus ditingkatkan.

Lembaga Perkreditan Desa merupakan lembaga keuangan milik Desa Pakraman yang bertempat di wilayah Desa Pakraman (Pasal 1 Perda Nomor 4 tahun 2012). Lembaga Perkreditan Desa Adat Kedonganan merupakan salah satu lembaga keuangan dibidang perkreditan yang didirikan di Desa Adat Kedonganan untuk tujuan utama sebagai penyangga kehidupan beragama masyarakat Desa Adat Kedonganan melalui kegiatan ekonomi masyarakat yang tangguh. Keberadaan LPD telah terbukti mampu menggeliatkan tidak saja aktivitas ekonomi masyarakat, namun juga kegiatan adat dan keagamaan di Desa Adat Kedonganan. Pembangunan dan perbaikan terhadap prasarana ekonomi dan sosial maupun sarana keagamaan seperti pura, selama lima tahun terakhir terus dilakukan di desa ini yang sebageian besar dilakukan dengan swadaya masyarakat. Berikut ini data Tabel 1 menunjukkan perkembangan jumlah nasabah LPD Desa Adat Kedonganan Tahun 2008-2012.

**Tabel 1. Perkembangan Jumlah Nasabah LPD Desa Adat Kedonganan Tahun 2008-2012**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah Tabungan, Deposito dan Kredit (Orang)</b>	<b>Perkembangan Nasabah Tabungan, Deposito Dan Kredit (persen)</b>
2008	8.043	-
2009	8.463	5,22
2010	8.913	5,32
2011	9.351	4,91
2012	10.207	9,15

Tabel 1 dapat dijelaskan bahwa jumlah nasabah LPD Desa Adat Kedonganan selama 5 (lima) tahun terakhir selalu mengalami peningkatan. Peningkatan yang paling signifikan terjadi pada tahun 2012, dimana jumlah nasabah LPD Desa Adat Kedonganan mencapai 10.207 nasabah dengan tingkat perkembangan sebesar 9,15 persen.

Selama 5 (lima) tahun terakhir, kinerja LPD semakin meningkat diukur dari jumlah kredit yang disalurkan, perkembangan asset yang dimiliki dan tingkat keuntungan yang diperoleh. Perkembangan Kinerja LPD Desa Adat Kedonganan Tahun 2008-2012.

Perkembangan LPD selama 5 (lima) tahun terakhir yang cukup baik, tidak terlepas dari kepercayaan yang diberikan nasabah kepada lembaga perkreditan milik Desa Adat Kedonganan tersebut. Kesetiaan nasabah untuk tetap melakukan hubungan dan transaksi dengan LPD dapat menjadi satu indikator telah terpenuhinya harapan mereka terhadap berbagai pelayanan yang diberikan LPD.

### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada LPD Desa Adat Kedonganan?

2. Bagaimanakah pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada LPD Desa Adat Kedonganan?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada LPD Desa Adat Kedonganan?
4. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi pada LPD Desa Adat Kedonganan?

### **Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada LPD Desa Adat Kedonganan.
2. Mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada LPD Desa Adat Kedonganan.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada LPD Desa Adat Kedonganan.
4. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi pada LPD Desa Adat Kedonganan.

### **METODE PENELITIAN**

#### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di LPD Desa Adat Kedonganan, yang beralamat di Jl.Catus Pata Kedonganan, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung.

## Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan jasa melalui dimensi kualitas layanan jasa yaitu faktor bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada LPD Desa Adat Kedonganan.

## Identifikasi Variabel

Variable yang dianalisis dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi dua yaitu variabel bebas dan variabel terikat, yaitu sebagai berikut:

- a. Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab berubahnya variabel terikat yang disimbulkan (X), dan yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan yang diukur dengan lima dimensi kualitas layanan (Kotler, 2006), yaitu:
  - 1) Bukti langsung (*tangibles*) ( $X_1$ )
  - 2) Keandalan (*reliability*) ( $X_2$ )
  - 3) Daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_3$ )
  - 4) Jaminan (*assurance*) ( $X_4$ )
  - 5) Empati (*empathy*) ( $X_5$ )
- b. Variabel terikat atau variabel (Y), variabel yang menjadi akibat adanya variabel bebas, variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah ( $Y_1$ ) dan loyalitas ( $Y_2$ ). Parameter dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
  - 1) Variabel kepuasan nasabah ( $Y_1$ ) terdiri atas 4 (empat indikator) menurut Wensley (1998) yaitu. Perasaan senang nasabah ( $Y_{1.1}$ ), kepuasan terhadap

pelayanan ( $Y_{1.2}$ ), kepuasan terhadap sistem ( $Y_{1.3}$ ), kepuasan administrasi ( $Y_{1.4}$ ).

- 2) Variabel loyalitas ( $Y_2$ ) terdiri dari 5 (lima indikator) menurut Kotler (2006), yaitu tetap setia ( $Y_{2.1}$ ), tidak berpindah merk lain ( $Y_{2.2}$ ), merekomendasikan kepada teman ( $Y_{2.3}$ ), pilihan pertama dalam mengambil pinjaman ( $Y_{2.4}$ ), menceritakan hal-hal yang baik kepada orang lain ( $Y_{2.5}$ ).

### **Jenis data menurut sifatnya**

- a. Data kuantitatif yang digunakan adalah jumlah nasabah, jumlah simpanan dan pinjaman pada LPD Desa Adat Kedonganan.
- b. Data Kualitatif yang digunakan sejarah berdirinya LPD, struktur organisasi serta hasil jawaban yang diberikan nasabah atas kuisioner yang diajukan.

### **Jenis data menurut sumbernya**

- a. Data primer adalah hasil wawancara dengan nara sumber, yang melibatkan nasabah pada LPD Desa Adat Kedonganan maupun pihak manajemen yang menjadi objek penelitian.
- b. Data sekunder yang digunakan jumlah nasabah simpan pinjam LPD Desa Adat Kedonganan, sejarah, dan struktur organisasi LPD Desa Adat Kedonganan.

### **Responden Penelitian**

Responden dalam penelitian ini adalah sejumlah 140 nasabah yang menggunakan jasa simpan pinjam di LPD Desa Adat Kedonganan.

## **Teknik Analisis Data**

### **Analisis inferensial**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis multivariat, yang kemudahan datanya akan diperoleh dengan bantuan program SPSS (*statistical package for social science*) dan AMOS (*analysis of moment structural*).

### **Hasil pengujian asumsi SEM**

#### **Evaluasi normalitas data**

Asumsi normalitas data diuji dengan melihat nilai *skewness* dan kurtosis dari data yang diperoleh. Apabila nilai CR rentang antara  $\pm 2,58$ , maka data masih dapat dinyatakan berdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas data dapat dilihat pada lampiran 5 Hasil pengolahan data memperlihatkan bahwa tidak ada satupun nilai *univariate* yang berada diluar rentang nilai  $\pm 2,58$  dan nilai *multivariate* adalah 26.282 maka dari itu data dikatakan berdistribusi normal.

#### **1) Evaluasi dan outliers**

*Outlier* adalah observasi yang muncul dengan nilai-nilai ekstrim karena kombinasi karakteristik unik yang dimilikinya yang terlihat sangat jauh berbeda dari observasi – observasi lainnya Ferdinand (2002). Evaluasi atas *Outlier* multivariate dapat dilihat pada lampiran 5 Berdasarkan hasil uji *Mahalanobis Distance*, terlihat bahwa nilai  $p1$  dan  $p2$  di atas 0,05 yang berarti tidak ada *Outlier*.

#### **2) Evaluasi multicollinearity dan singularity**

Untuk melihat apakah ada *multicollinearity* dan *singularity* dalam sebuah kombinasi variabel, peneliti perlu mengamati determinan matriks kovarians. Determinasi yang benar – benar kecil mengindikasikan adanya multikolinearitas

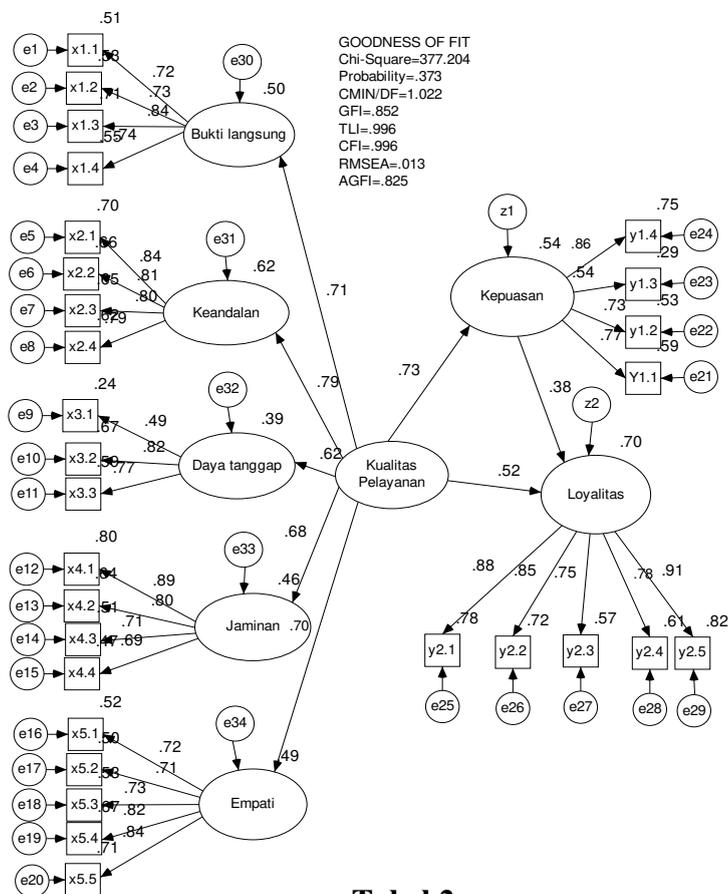
dan singularitas sehingga data dapat digunakan untuk analisis yang sedang dilakukan.

Berdasarkan output SEM yang dianalisis dengan menggunakan AMOS. Determinan dari matriks kovarian sampel adalah sebesar 0,002 yang berarti nilai dimensi atau konstruk  $< 0,85$  dan ini berarti tidak terkena multikolinieritas (Garson, 2008), karena itu data ini layak digunakan.

### **Hasil pengujian model**

Uji kelayakan model keseluruhan dilakukan dengan menggunakan SEM yang sekaligus digunakan untuk menganalisis hipotesis yang diajukan. Hasil pengujian model melalui pengujian model struktural adalah seperti yang dilampirkan pada Gambar 1. Berdasarkan hasil olahan data terlihat bahwa semua konstruk yang digunakan untuk membentuk sebuah model penelitian telah memenuhi syarat *goodness of fit* yang telah ditetapkan. Hal ini berarti bahwa model fit dengan data sampel. Hasil pengujian terhadap nilai muatan faktor (*loading factor*) untuk masing-masing indikator dapat dilihat pada Gambar 1.

**Gambar 1. Model Persamaan Struktural Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada LPD Desa Adat Kedonganan**



**Tabel 2**

**Hasil Uji Goodness of Fit Model SEM**

<i>Goodness of fit Measure</i>	<b>Cute-off value</b>	<b>Hasil Analisis</b>	<b>Evaluasi Model</b>
<i>Chi-square</i>	Diharapkan kecil	377.204	Baik
<i>Probability</i>	≥ 0,05	.373	Baik
RMSEA	≤ 0,08	.013	Baik
GFI	≥ 0,90	.852	Marginal
AGFI	≥ 0,90	.825	Marginal
CMIN/DF	≤ 2,00	1.022	Baik
TLI atau NNFI	≥ 0,95	.996	Baik
CFI	≥ 0,90	.996	Baik

Tabel 2 menunjukkan semua konstruk yang digunakan untuk membentuk sebuah model penelitian pada proses analisis faktor konfirmatori, Probality,

RMSEA, GFI, AGFI, CMIN/DF, TLI, CFI telah memenuhi kriteria *goodness of fit* yang telah ditetapkan. Sedangkan nilai GFI (0,852) dan nilai AGFI (0,825) masih berada dalam batas toleransi sehingga dapat diterima atau marginal (Sosiantara,2007).

**Tabel 3**  
**Estimasi Parameter *Regression Weight Model* Struktural**

		Estimate Unstandardized	Estimate standardized	S.E.	C.R.	P
KN	<--- KP	1.119	.732	.196	5.704	***
KDLN	<--- KP	1.086	.786	.189	5.746	***
EMPT	<--- KP	1.046	.698	.187	5.609	***
JMN	<--- KP	1.000	.677			
BL	<--- KP	.895	.706	.169	5.301	***
LY	<--- KN	.370	.382	.113	3.271	.001
LY	<--- KP	.765	.517	.206	3.709	***
DT	<--- KP	.554	.621	.141	3.923	***
y1.4	<--- KN	1.000	.863			
x4.2	<--- JMN	1.000	.799			
x4.1	<--- JMN	1.152	.892	.106	10.869	***
x4.3	<--- JMN	.896	.712	.102	8.789	***
x5.2	<--- EMPT	.840	.706	.092	9.123	***
x5.4	<--- EMPT	.924	.818	.083	11.086	***
y1.3	<--- KN	.628	.541	.099	6.372	***
x1.3	<--- BL	1.132	.840	.119	9.516	***
x1.2	<--- BL	1.055	.730	.133	7.954	***
x1.1	<--- BL	1.052	.717	.133	7.890	***
x1.4	<--- BL	1.000	.743			
x2.2	<--- KDLN	1.064	.813	.105	10.111	***
x2.3	<--- KDLN	1.038	.804	.103	10.067	***
x2.1	<--- KDLN	1.172	.836	.114	10.286	***
x2.4	<--- KDLN	1.000	.785			
x5.1	<--- EMPT	.899	.722	.095	9.419	***
x5.3	<--- EMPT	.840	.728	.089	9.444	***
x4.4	<--- JMN	.886	.686	.107	8.258	***
y1.2	<--- KN	.884	.726	.097	9.142	***
Y1.1	<--- KN	.883	.771	.086	10.263	***
y2.1	<--- LY	1.074	.883	.092	11.627	***
x3.1	<--- DT	1.000	.485			
x3.2	<--- DT	1.642	.821	.319	5.148	***
x3.3	<--- DT	1.534	.767	.301	5.098	***
x5.5	<--- EMPT	1.000	.843			
y2.2	<--- LY	1.085	.848	.097	11.189	***
y2.3	<--- LY	.934	.754	.097	9.634	***
y2.4	<--- LY	1.000	.783			
y2.5	<--- LY	1.207	.907	.099	12.178	***

Tabel 3 Menunjukkan semua nilai probabilitas untuk masing – masing indikator lebih kecil dari 0,05 dan nilai *estimasi standardized* berada di atas 0,05. Dengan hasil ini, maka dapat dikatakan indikator – indikator pembentukan variabel laten/konstruk telah menunjukkan sebagai indikator yang kuat dalam pengukuran variabel laten. Selanjutnya berdasarkan analisis faktor konfirmatori ini, maka model penelitian dapat digunakan untuk analisis selanjutnya tanpa dimodifikasi atau penyesuaian – penyesuaian.

**Tabel 4**  
**Ringkasan Koefisien Pengaruh langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Pengaruh Total Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada LPD Desa Adat Kedonganan**

	K_P			K		
	PL	PTL	PT	PL	PTL	PT
<b>K</b>	.732	-	.732	-	-	-
<b>L</b>	.517	.280	.796	.382	-	.382
<b>D_T</b>	.621	-	.621	-	-	-
<b>D_L</b>	.706	-	.706	-	-	-
<b>K_L</b>	.786	-	.786	-	-	-
<b>E_M</b>	.698	-	.698	-	-	-
<b>J_N</b>	.677	-	.677	-	-	-

Tabel 4 menunjukkan pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kedonganan adalah 0,732, kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Kedonganan adalah 0,517, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Kedonganan adalah 0,328. Pengaruh tidak langsung dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas adalah 0,280. Pengaruh total dari keseluruhan konstruk merupakan jumlah dari pengaruh langsung dan tidak langsung sebesar 0,796.

### Hasil pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis tentang pengaruh pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada LPD Desa Adat Kedonganan dilakukan dengan mengamati *probabilitas* (p) hasil estimasi *regression weights* model persamaan structural. Apabila nilai p lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima.

**Tabel 5**  
**Estimasi *Regression Weights* Model Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada LPD Desa Adat Kedonganan**

			Estimate	S.E.	P
Kepuasan	<---	Kualitas Pelayanan	.732	.196	***
Keandalan	<---	Kualitas Pelayanan	.786	.189	***
Empati	<---	Kualitas Pelayanan	.698	.187	***
Jaminan	<---	Kualitas Pelayanan	.677		
Bukti langsung	<---	Kualitas Pelayanan	.706	.169	***
Loyalitas	<---	Kepuasan	.382	.113	.001
Loyalitas	<---	Kualitas Pelayanan	.517	.206	***
Daya tanggap	<---	Kualitas Pelayanan	.621	.141	***

Berdasarkan output estimasi *Regression Weights* pada table 5 maka dapat dilakukan hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

- 1) Hipotesis 1 yang menyatakan tentang kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kedonganan dapat diterima dengan nilai *probability* 0,000 ( $<0,05$ ) dan nilai koefisien 0,732
- 2) Hipotesis 2 yang menyatakan tentang kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Kedonganan dapat diterima dengan nilai *probability* 0,001 ( $<0,05$ ) dan nilai koefisien 0,382

- 3) Hipotesis 3 yang menyatakan tentang kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Kedonganan dapat diterima dengan nilai *probability* 0,000 ( $<0,05$ ) dan nilai koefisien 0,517
- 4) Hipotesis 4 yang menyatakan tentang kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah dengan nilai 0,280.

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan koefisien jalur sebesar 0,517, karena koefisien jalur kualitas pelayanan ke loyalitas  $> 0$ , maka kepuasan nasabah dapat memediasi secara parsial.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kedonganan**

Berdasarkan hasil uji hipotesis terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kedonganan. Pengaruh positif ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan karyawan LPD Desa Adat Kedonganan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan tanggap terhadap keluhan nasabah, tepat waktu dalam memberikan pelayanan, selalu menciptakan suasana aman dan nyaman, dan yang terpenting karyawan bisa menjalin komunikasi yang baik dengan nasabah.

Hasil Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Bei and Chian (2001) yang menyatakan dan membuktikan adanya hubungan positif antara

kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Dengan demikian hasil penelitian ini juga dapat mendukung dari hasil penelitian yang dilakukan Said (2004), yang juga menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

## **2) Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Kedonganan.**

Berdasarkan hasil uji hipotesis terbukti bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Kedonganan. Pengaruh positif ini menunjukkan bahwa semakin puas nasabah LPD Desa Adat Kedonganan maka nasabah semakin loyal terhadap produk atau layanan LPD Desa Adat Kedonganan.

Sikap loyal nasabah di pengaruhi oleh keyakinan, emosi dan perasaan puas serta harapan-harapan nasabah itu sendiri. Disamping itu LPD Desa Adat Kedonganan harus mampu merubah perasaan puas menjadi perasaan senang. Pendekatan orang-perorangan yang dilakukan pihak LPD Desa Adat Kedonganan, membuat LPD Desa Adat Kedonganan dapat mendengarkan dan mengetahui penawaran pelayanan yang mendukung atau sesuai dengan kebutuhan nasabah serta dapat segera merespon permintaan dan keluhan nasabah. Hasil Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Jiang and Rosenbloom (2005), yang menyatakan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah

### **3) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Kedonganan**

Berdasarkan hasil uji hipotesis terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah nasabah LPD Desa Adat Kedonganan. Pengaruh positif ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan LPD Desa Adat Kedonganan terhadap nasabah maka nasabah akan loyal terhadap LPD Desa Adat Kedonganan.

Hasil Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Lo Liang Kheng *et al.* (2010) yang menyatakan dan membuktikan adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah.

### **4) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi pada LPD Desa Adat Kedonganan**

Berdasarkan hasil uji hipotesis terbukti bahwa kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi dapat berpengaruh parsial terhadap kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah LPD Desa Adat Kedonganan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Caruana *et al.* (2002) yang menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dapat dimediasi oleh kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan salah satu konsep yang memiliki hubungan yang erat dengan loyalitas pelanggan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Simpulan**

- 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah LPD Desa Adat Kedonganan. Pengaruh positif ini memberikan makna bahwa semakin

baik kualitas pelayanan yang dilakukan karyawan LPD Desa Adat Kedonganan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

- 2) Kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Kedonganan. Pengaruh positif ini memberikan makna bahwa semakin puas nasabah LPD Desa Adat Kedonganan maka nasabah semakin loyal terhadap produk atau layanan LPD Desa Adat Kedonganan.
- 3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah LPD Desa Adat Kedonganan. Pengaruh positif ini memberikan makna bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan LPD Desa Adat Kedonganan terhadap nasabah maka nasabah akan loyal terhadap LPD Desa Adat Kedonganan.
- 4) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi pada LPD Desa Adat Kedonganan. Pengaruh positif ini memberikan makna bahwa kepuasan nasabah dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah secara parsial.

### **Saran**

- 1) Dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah pada LPD Desa Adat Kedonganan hendaknya manajemen dan karyawan LPD Desa Adat Kedonganan memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan terutama indikator empati.
- 2) Untuk menciptakan dan mempertahankan nasabah yang loyal terhadap LPD Desa Adat Kedonganan perlu dipertimbangkan pemberian hadiah atau *reward*

kepada nasabah prima sehingga nasabah tetap loyal pada LPD Desa Adat Kedonganan.

- 3) Dapat dipertimbangkan untuk membuat kotak saran untuk menampung keluhan nasabah, dan membuka nomor telepon atau *mobile phone* tertentu agar nasabah lebih mudah menyampaikan keluhan.
- 4) Penelitian mendatang hendaknya menambahkan landasan teori yang terkait untuk mempertajam hasil penelitian dan menggunakan indikator-indikator yang sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan pada kuisisioner sehingga menghasilkan jawaban kuesioner yang lebih akurat.

## DAFTAR RUJUKAN

- Bei, Lien-T. and Chiao, Yu-Ching. 2001. An integrated model for the effects of perceived product, perceived service quality, and Perceived price fairness on consumer satisfaction and loyalty. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. Vol. 14; p. 125-141.
- Caruana, Albert, and Malta Msida. 2002, Service loyalty : The Effects of Service Quality and Mediating Role of Customer Satisfaction, *European Journal of Marketing*, 36,7/8
- Ferdinand, Augusty, 2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Garson, D. G. 2008. *Factor Analysis: Statnotes*. from North Carolina State University Public Administration Program.
- Jiang, p. & Rosenbloom, b. 2005 “Customer intention to return online: Price perception, attribute-level performance, and satisfaction unfolding over time”, *European Journal of Marketing*, 39(1/2): 150–174.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhallindo.
- Lo Liang Kheng, Osman Mahamad, T.Ramayah, and Rahim Mosahab. 2010. The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia. *Internasional Journal of Marketing Studies*, Vol. 2 No.2.
- Pemerintah TK I Bali. 2012. Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2012 Tentang Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Bali.
- Wensley, 1998, An Examination of The Effect of Product Performance On Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty, *Journal of Marketing*, Vol. 27, No. 9.