

**PERAN MEDIASI KEPUASAN NASABAH PADA
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DI BPD SERIRIT**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Ekonomi



PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2022

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA EKONOMI**

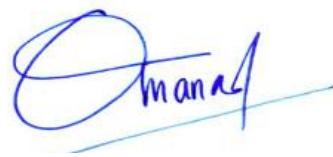


Pembimbing I,



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

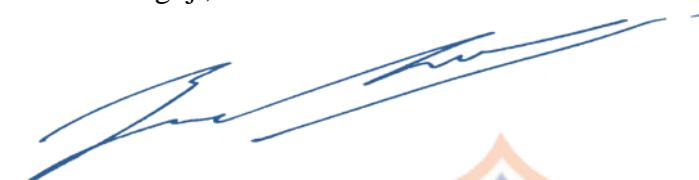
Pembimbing II,



Dr. I Nengah Suarmayasa, S.E., M.Si.
NIP. 198502202010121007

Skripsi oleh Komang Widarini ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 9 Februari 2022

Dewan Penguji,


Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. (Ketua)
NIP.198602112019031005


Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si (Anggota)
NIP. 198502202010121007


Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. (Anggota)
NIP. 198505042015042001



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 9 Februari 2022

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian

Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Komang Krishna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Peran Mediasi Kepuasan Nasabah pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di BPD Seririt” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pertanyaan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peran Mediasi Kepuasan Nasabah pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di BPD Seririt”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha dan selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaiya skripsi ini.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Pembimbing I segala ketulusan membimbing dan motivasi selama penyelesaikan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Ketua, seluruh staf, dan nasabah BPD Seririt yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian, sehingga dapat memperlancar penyelesaian skripsi ini.

8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan tentang perkuliahan.
9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
10. Kepada kedua orang tua saya Putu Wircaya dan Putu Suartini, yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
11. Kepada I Putu Indra Artha Diantara, S.Pd. yang senantiasa memberikan motivasi dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.
12. Kepada I Wayan Widnyana, S.E. yang senantiasa memberikan motivasi dan bimbingan mengenai dasar-dasar penulisan hingga teknik analisis data sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada teman-teman UKM PKIM Undiksha sejak masa kepengurusan 2018 hingga saat ini yang telah memberikan pengalaman organisasi perguruan tinggi sebagai penyemangat dalam menempuh studi.
14. Kepada teman-teman Jurusan Manajemen angkatan tahun 2018 yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih telah memberikan pengalaman baru di setiap semesternya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 1 Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Loyalitas Nasabah	11
2.1.1 Pengertian Loyalitas Nasabah.....	11
2.1.2 Dimensi Loyalitas Nasabah	12
2.1.3 Indikator Loyalitas Nasabah	13
2.2 Kualitas Pelayanan	13
2.2.1 Pengertian Kualitas pelayanan	13
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.3 Kepuasan Nasabah	16
2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	16
2.3.2 Dimensi Kepuasan Nasabah.....	17

2.3.3 Indikator Kepuasan Nasabah	18
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	19
2.5 Hubungan Antar Variabel	24
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	24
2.5.2 Hubungan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	24
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	25
2.5.4 Peran Mediasi Kepuasan Nasabah pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	26
2.6 Kerangka Berpikir	27
2.7 Hipotesis Penelitian	28
 BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.2 Rancangan Penelitian	30
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	31
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.4.1 Populasi.....	31
3.4.2 Sampel Penelitian.....	31
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
3.6 Jenis dan Sumber Data	34
3.6.1 Jenis Data	34
3.6.2 Sumber Data.....	34
3.7 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	34
3.7.1 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.7.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	35
3.8 Metode dan Teknik Analisis Data	39
3.9 Rancangan Pengujian Hipotesis	40
3.9.1 Sub-Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	41
3.9.2 Sub-Struktur Pengaruh Kepuasan Nasabah (X_2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	41

3.9.3 Sub-Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (X_2).....	42
3.9.4 Sub-Struktur Peran Mediasi Kepuasan Nasabah (X_2) pada Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	43
3.10 Pengujian Mediasi	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	46
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	47
4.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	49
4.4 Pengujian Hipotesis	51
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di BPD Seririt	51
4.4.2 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di BPD Seririt	52
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BPD Seririt	52
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah di BPD Seririt.....	52
4.4.5 Pengujian Peran Mediasi Kepuasan Nasabah pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di BPD Seririt	53
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di BPD Seririt	54
4.5.2 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di BPD Seririt	56
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BPD Seririt	57
4.5.4 Peran Mediasi Kepuasan Nasabah pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di BPD Seririt.....	58
4.5.5 Keterbatasan Penelitian.....	60
4.6 Implikasi Penelitian	61

BAB V PENUTUP.....	63
5.1 Rangkuman.....	63
5.2 Simpulan.....	64
5.3 Saran	65
DAFTAR RUJUKAN	67
LAMPIRAN	72



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Perkembangan Jenis Produk dan Jumlah Nasabah BPD Seririt 2021	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator, dan Skala Ukur	33
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	37
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar	37
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	38
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Sampel Besar	39
Tabel 3.6 Sumbangan Peran Mediasi Kepuasan Nasabah (X_2) pada Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) ..	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Nasabah di BPD Seririt Berdasarkan Umur	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Nasabah di BPD Seririt Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Nasabah di BPD Seririt Berdasarkan Pendidikan.....	48
Tabel 4.4 <i>Output</i> SPSS Analisis Jalur Peran Mediasi Kepuasan Nasabah pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di BPD Seririt	49
Tabel 4.5 Sumbangan Peran Mediasi Kepuasan Nasabah pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di BPD Seririt.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Peran Mediasi Kepuasan Nasabah pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di BPD Seririt	28
Gambar 3.1 Sub-Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	41
Gambar 3.2 Sub-Struktur Pengaruh Kepuasan Nasabah (X_2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	42
Gambar 3.3 Sub-Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (X_2)	42
Gambar 3.4 Sub-Struktur Peran Mediasi Kepuasan Nasabah (X_2) pada Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	43
Gambar 4.1 Struktur Keseluruhan Peran Mediasi Kepuasan Nasabah pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di BPD Seririt	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 2. Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Kecil	76
Lampiran 3. Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Besar	78
Lampiran 4. Hasil Data Interval Pernyataan Responden Sampel Kecil	83
Lampiran 5. Hasil Data Interval Pernyataan Responden Sampel Besar	85
Lampiran 6. Deskripsi Data Responden.....	90
Lampiran 7. Hasil <i>Output</i> Perhitungan Spss 23.0 For Windows, Kualitas Pelayanan (X_1), Kepuasan Nasabah (X_2), Dan Loyalitas Nasabah (Y).....	91
Lampiran 8. Hasil <i>Output</i> Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	96
Lampiran 9. Surat-Surat Terkait Penelitian	98
Lampiran 10. Transkrip Hasil Penelitian	100
Lampiran 11. Dokumentasi di BPD Seririt.....	103