

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA LEMBAGA PERKREDITAN DESA
DESA ADAT TAJUN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh
KADEK AYU PARWINI
NIM 1817041021**

**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**

Menyetujui

Pembimbing I,



Drs. Wayan Cipta, M.M

NIP.195912311986031019

Pembimbing II,



Komang Krishna Heryanda, S.E, M.M

NIP.198309212015041001

Skripsi oleh Kadek Ayu Parwini ini
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal: 9 Februari 2022

Dewan Penguji,



Drs. Wayan Cipta, M.M.
NIP. 195912311986031019

(Ketua)



Komang Krisna Hervanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

(Anggota)



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP. 197404122010121001

(Anggota)

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

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



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

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha



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

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Lembaga Perkreditan Desa Desa Adat Tajun" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.

Singaraja, 9 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Kadek Ayu Parwini

NIM. 1817041021

MOTTO

Tidak ada kata terlambat.
Tidak ada kata terlalu cepat.
Setiap orang memiliki waktunya
sendiri !



KATA PERSEMBAHAN

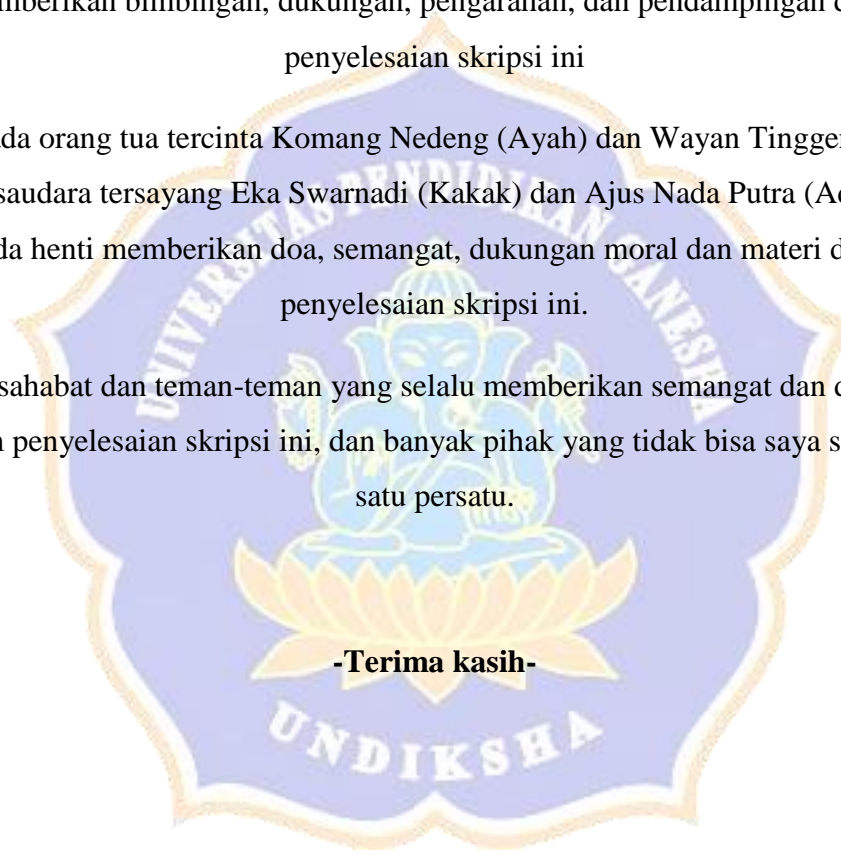
Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas anugrah dan karunia yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada Bapak Drs. Wayan Cipta, M.M., selaku Pembimbing I, dan Bapak Komang Krisna Heryanda, S.E, M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, dukungan, pengarahan, dan pendampingan dalam penyelesaian skripsi ini

Kepada orang tua tercinta Komang Nedeng (Ayah) dan Wayan Tinggen (Ibu), kedua saudara tersayang Eka Swarnadi (Kakak) dan Ajus Nada Putra (Adik) yang tiada henti memberikan doa, semangat, dukungan moral dan materi dalam penyelesaian skripsi ini.

Untuk sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini, dan banyak pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

-Terima kasih-



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Lembaga Perkreditan Desa Desa Adat Tajun”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan, arahan serta bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Wayan Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA, CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E, M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha. Selaku Pembimbing Akademik dan Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penulis menjadi mahasiswa, serta telah memberikan bimbingan, dukungan, pengarahan, dan pendampingan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Drs. Wayan Cipta, M.M., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, dukungan, pengarahan, dan pendampingan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen yang selalu mengajar dan mendidik penulis selama mengenyam bangku perkuliahan di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.

8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan dalam meminjam buku-buku dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak Ketut Sukradi selaku *pamucuk* LPD Desa Adat Tajun dan pegawai yang telah memberikan izin, fasilitas, dan kemudahan selama proses pengambilan data penelitian.
10. Orang tua tercinta Komang Nedeng (Ayah) dan Wayan Tinggen (Ibu), kedua saudara tersayang Eka Swarnadi (Kakak) dan Ajus Nada Putra (Adik), serta keluarga besar penulis yang tiada henti memberikan doa, semangat, dukungan moral dan materi dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Seluruh responden nasabah pada LPD Desa Adat Tajun yang telah bersedia mengisi kuesioner penelitian.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini

Penulis menyadari atas segala yang tersaji masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 9 Februari 2022

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB IPENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Deskripsi Teoretis	11
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	16
2.4 Kerangka Berpikir.....	23
2.5 Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.2 Rancangan Penelitian.....	26
3.3 Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	27
3.4 Populasi Penelitian dan Sampel Penelitian	27
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	29
3.7 Pengujian Instrumen Penelitian	31
3.8 Metode dan Teknik Analisis Data.....	33
3.9 Pengujian Hipotesis	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Deskripsi Data.....	40
4.2 Pengujian Asumsi	42
4.3 Pengujian Hipotesis	49
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	51
4.5 Implikasi.....	56
 BAB V PENUTUP	 58
5.1 Rangkuman	58
5.2 Simpulan	59
5.3 Saran.....	60
 DAFTAR RUJUKAN.....	 61
LAMPIRAN.....	65



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah LPD Desa Adat Tajun Periode 2016 - 2020	3
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	16
Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	31
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas	44
Tabel 4.3 Rekap Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun.....	24
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik Histogram <i>P-plot</i>	42
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas menggunakan grafik Scatterplot	45
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Data Jumlah Nasabah LPD Desa Adat Tajun Periode 2016 - 2020.....	65
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 03. Tabulasi Data Sampel Kecil Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	70
Lampiran 04. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Loyalitas Pelanggan.....	72
Lampiran 05. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kualitas Pelayanan.....	75
Lampiran 06. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kepuasan Pelanggan.....	78
Lampiran 07. Data Hasil Kuesioner.....	81
Lampiran 08. Data Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda.....	85

