

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA LPD DESA ADAT
AMBENGAN**

SKRIPSI

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



**OLEH
NI MADE DEWI SUSILAWATI
NIM 1817041020**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

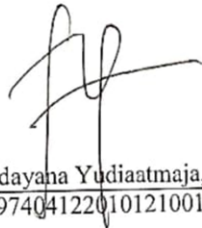
2022

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I,



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc
NIP. 197404122010121001

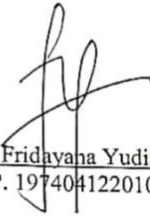
Pembimbing II,



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001

Skripsi oleh Ni Made Dewi Susilawati ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 11 Mei 2022

Dewan Penguji,



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc
NIP. 197404122010121001

(Ketua)



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001

(Anggota)



Drs. Wayan Cipta, M.M
NIP. 195912311986031019

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 11 Mei 2022

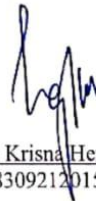
Mengetahui,

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian



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



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

Mengesahkan,



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

MOTTO

*“Tidak Ada Kesuksesan Tanpa
Kerja Keras”*



-Dewi Susilawati-

KATA PERSEMBAHAN

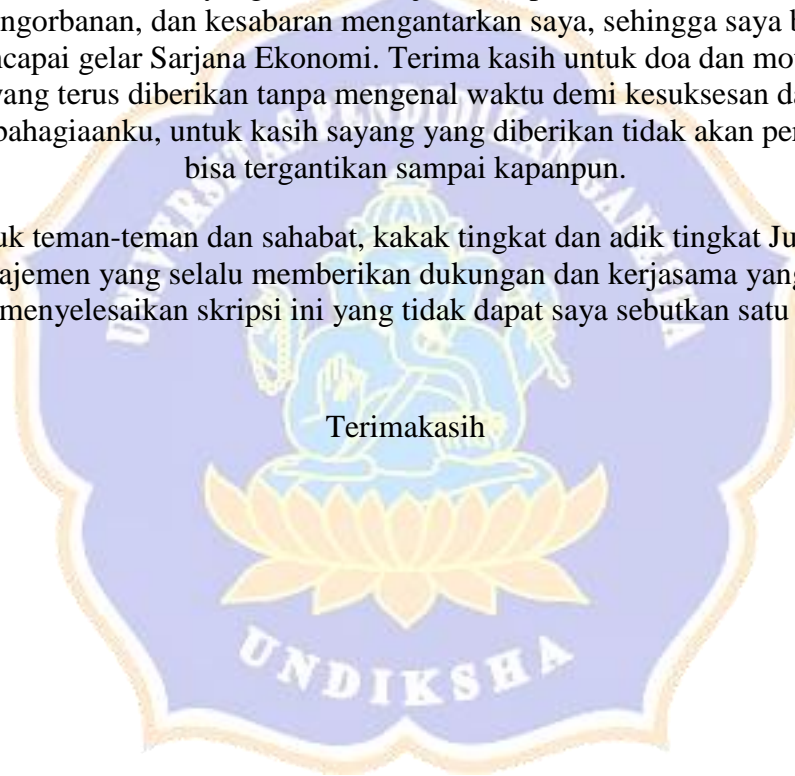
Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugrah dan karunia yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada pembimbing Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. dan Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. yang selalu penuh tanggung jawab, memberikan bimbingan, saran dan pengarahan hingga setiap goresan tinta yang penuh arti dituangkan dalam skripsi ini, telah mengantarkanku pada kelulusan.

Keluarga tercinta, I Nyoman Darsana (Bapak), Luh Artami (Ibu), dan I Putu Suardana (Kakak) yang telah bekerja keras, penuh pengorbanan, dan kesabaran mengantarkan saya, sehingga saya bisa mencapai gelar Sarjana Ekonomi. Terima kasih untuk doa dan motivasi yang terus diberikan tanpa mengenal waktu demi kesuksesan dan kebahagiaanku, untuk kasih sayang yang diberikan tidak akan pernah bisa tergantikan sampai kapanpun.

Untuk teman-teman dan sahabat, kakak tingkat dan adik tingkat Jurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Terimakasih



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Pada LPD Desa Adat Ambengan” 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 masyarakat keilmuan. Atas pernyataan 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.

Singaraja, 11 Mei 2022

Yang membuat pernyataan



Ni Made Dwi Susilawati
Nim.1817041020

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Adat Ambengan”. Adapun tujuan dari penulisan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

- 1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- 2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,M.Si, Ak.,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 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- 5) Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc selaku Pembimbing I yang dengan segala ketulusan dan kesabaran telah membimbing dan mengarahkan sampai terselesainya skripsi ini.
- 6) Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si selaku Pembimbing II sekaligus Pembimbing Akademik yang dengan segala ketulusan dan kesabaran telah membimbing dan mengarahkan sampai terselesainya skripsi ini.
- 7) Bapak dan ibu dosen di Jurusan Manajemen yang selalu membimbing dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
- 8) Pihak LPD Desa Adat Ambengan khususnya ketua LPD yang telah bersedia memberikan izin untuk penulis sebagai lokasi penelitian, serta para nasabah LPD Desa Ambengan yang membantu pengisian kuesioner penelitian, sehingga dapat memperlancar penyelesaian skripsi.

- 9) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan tentang perkuliahan.
- 10) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi.
- 11) Kepada Ayah dan Ibu tercinta, I Nyoman Darsana dan Luh Artami (Alm), serta Ibu sambung saya Kadek Karmiasih, kakak tersayang Putu Suardana, dan adik tersayang Komang Dinda Praziska yang tiada henti memberikan semangat, motivasi, dorongan moral dan doa yang terbaik untuk saya dalam menyelesaikan studi dan skripsi.
- 12) Teman dan sahabat saya : Apriliani, Srientari, Devva Putri, Sagita Shinta, Yulia Mardewi dan teman-teman kelas D Manajemen tahun 2018 lainnya serta mahasiswa Jurusan Manajemen yang turut memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
- 13) Kadek Ardika yang selalu setia menemani dan memberi support yang membangun dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 14) Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena segala keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan perbaikan dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 11 Februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Deskripsi Teoritis.....	11
2.1.1 Kepuasan Nasabah.....	11
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3 Citra Perusahaan.....	16
2.1.3.1 Pengertian Citra Perusahaan.....	16
2.1.3.2 Dimensi Citra Perusahaan.....	17
2.1.3.3 Indikator Citra Perusahaan.....	17

2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	18
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	22
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.3 Hubungan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4 Kerangka Berpikir	24
2.5 Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Rancangan Penelitian	27
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	27
3.3 Sampel Penelitian	28
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
3.5 Metode Dan Instrument Pengumpulan Data	30
3.5.1 Metode Pengumpulan Data	30
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	31
3.6 Metode dan Analisis Data.....	33
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	34
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
3.7 Pengujian Hipotesis	36
3.7.1 Uji F (Secara Simultan)	36
3.7.2 Uji t (Secara Parsial).....	37
3.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Data	39
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden	39
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	41
4.2.1 Uji Normalitas	41

4.2.2 Uji Multikolinieritas	42
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	42
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
4.4 Pengujian Hipotesis	46
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Adat Ambengan	46
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Adat Ambengan.....	46
4.4.3 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Adat Ambengan.....	47
4.4.4 Hasil Koefisien Determinasi.....	47
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	48
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Pada LPD Desa Adat Ambengan	48
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada LPD Desa Adat Ambengan.....	49
4.5.3 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Pada LPD Desa Adat Ambengan	51
4.6 Keterbatasan Penelitian	52
4.7 Implikasi Penelitian	52
BAB V PENUTUP.....	55
5.1. Rangkuman.....	55
5.2.Simpulan.....	56
5.3.Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	18
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4. 1 Karakteristik Nasabah Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 3 Hasil Uji Multikolinieritas	42
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	44



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Nasabah pada LPD Desa Adat Ambengan Tahun 2018-2020.....	3
Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan	25
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	41
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	43
Gambar 4. 3 Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Citra Perusahaan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	44



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1: Grafik Jumlah Nasabah pada LPD Desa Adat Ambengan Tahun 2018-2020	63
Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 3 : Hasil Data Sampel Kecil 30 Responden.....	68
Lampiran 4 : Hasil Data Pernyataan 130 Responden.....	70
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas dengan Sampel Kecil 30 Responden	76
Lampiran 6 : Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Nasabah LPD	80
Lampiran 7 : Hasil Output SPSS Karakteristik Nasabah LPD	83
Lampiran 8 : Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik.....	84
Lampiran 9 : Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda	85
Lampiran 10 : Hasil Output SPSS Uji F dan Uji t	86