

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA LPD DI  
DESA BANTIRAN**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :  
Ni Luh Yusna Dewi  
NIM. 1717011037**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2022**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT – SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

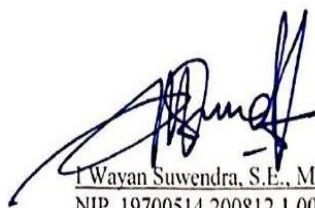
Menyetujui

Pembimbing I



Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd  
NIP. 19830424 200912 1 002

Pembimbing II



I Wayan Suwendra, S.E., M.Si.  
NIP. 19700514 200812 1 003

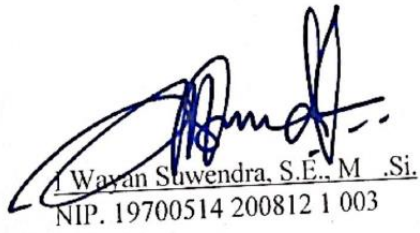
Skripsi oleh Ni Luh Yusna Dewi ini  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada 28 Juni 2022

Dewan Penguji,



Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd  
NIP. 19830424 200912 1 002

(Ketua)



I Wayan Suwendra, S.E., M. .Si.  
NIP. 19700514 200812 1 003

(Anggota)



Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 19800503 200604 2 003

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 28 Juni 2022

Mengetahui,

Ketua Ujian,



**Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si**  
NIP. 196810291993052001

Sekretaris Ujian,



**M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd**  
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



**Dr. Gede Adi Yuniarta, SE. Ak., M.Si**  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Pada LPD di Desa Bantiran" beserta seluruh isinya ialah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara yang sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap atas sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila nantinya ditemukan adanya indikasi pelanggaran etika keilmuan dalam karya tulis saya ini, atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 28 April 2022  
Yang membuat pernyataan,



Ni Luh Yusna Dewi  
NIM. 1717011037



## PRAKATA

Ucap syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena karunia-Nya, penyusun mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan pada LPD di Desa Bantiran”**. Skripsi ini disusun dalam pemenuhan persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penyusun banyak mendapatkan motivasi dan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak baik itu berupa moral maupun material. Untuk itu pada kesempatan yang baik ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, SE. Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan segala fasilitas yang diberikan sehingga penyusun mampu menyelesaikan studi dengan baik
3. Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd., Selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi yang telah memberikan arahan, petunjuk dan memotivasi penyusun dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd., selaku Koordinator Prodi Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan motivasi dan petunjuk kepada penyusun dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd., selaku Pembimbing I yang sudah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi kepada penyusun dalam penyelesaian skripsi ini.
6. I Wayan Suwendra, SE., M.Si., Selaku Pembimbing II yang memberikan bimbingan, arahan dan motivasi kepada penyusun sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.

7. Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd., Selaku Penelaah yang memberikan arahan, motivasi dan petunjuk sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Staff Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penyusun selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
9. I Gede Arim Bawa dan Kadek Sarini selaku orang tua, Ni Made Yusna Pratiwi dan I Komang Gede Jiwa Wardana selaku saudara yang selalu sentiasa memberikan doa, motivasi dukungan moral maupun material dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Indah, Mangku, Mei, Andewi, Mang Dewi, Indira, Aris, Cindy, Erna, Suarni, Jelita, Krisna selaku sahabat dan teman-teman yang selalu mendukung dan memberikan motivasi pada penyusun sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2017 yang telah bersama-sama belajar saling mendoakan dan saling mendukung.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan motivasi sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu demi kesempurnaan skripsi yang disusun ini, penyusun mengharapkan saran maupun kritik yang membangun dari berbagai pihak. Penyusun berharap skripsi ini, dapat bermanfaat bagi kita khususnya bagi pengembangan dalam dunia pendidikan maupun ekonomi secara umum.

Singaraja, 28 Juni 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Persepsi.....	11
2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	12
2.3 Kualitas Pelayanan.....	14
2.4 Lembaga Perkreditan Desa (LPD).....	23
2.5 Penelitian Terdahulu Yang Relevan:.....	26
2.6 Kerangka Berpikir.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Rancangan Penelitian.....	31
3.2 Lokasi Penelitian.....	31
3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian.....	31
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.5 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	35
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.7 Uji Instrumen Penelitian.....	39

3.8	Teknik Analisis Data .....	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	46
4.1	Hasil Penelitian.....	46
4.1.1	Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan LPD di Desa Bantiran dilihat dari dimensi <i>Tangible</i> (Bentuk Fisik) .....	46
4.1.2	Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan LPD di Desa Bantiran dilihat dari Dimensi <i>Realibility</i> .....	47
4.1.3	Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan LPD di Desa Bantiran dilihat dari Dimensi <i>Responsivness</i> .....	48
4.1.4	Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan LPD di Desa Bantiran dilihat dari Dimensi <i>Assurance</i> .....	49
4.1.5	Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan LPD di Desa Bantiran dilihat dari Dimensi <i>Empathy</i> .....	50
4.2	Pembahasan .....	51
4.2.1	Dimensi <i>Tangible</i> (Bentuk Fisik).....	51
4.2.2	Dimensi <i>Realibility</i> (Kehandalan).....	53
4.2.3	Dimensi <i>Responsivness</i> (Ketanggapan) .....	54
4.2.4	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	56
4.2.5	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	57
BAB V	PENUTUP.....	60
5.1	Simpulan.....	60
5.2	Saran .....	62
DAFTAR PUSTAKA	.....	64
LAMPIRAN	.....	67

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Distribusi sampel nasabah (tabungan, kredit dan deposito) .....	33
Tabel 3.2 Indikator variabel.....	37
Tabel 3.3 Klasifikasi Skala Linkert .....	40
Tabel 3.4 Skor Tertinggi dan Terendah Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan LPD Di Desa Bantiran.....	41
Tabel 3.5 Skor Tertinggi dan Terendah Harapan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan LPD Di Desa Bantiran.....	42
Tabel 3.6 Interval Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan LPD Di Desa Bantiran.....	43
Tabel 3.7 Kriteria Total Skor Variabel Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan LPD di Desa Bantiran dilihat dari dimensi <i>Tangible</i> . .....	43
Tabel 3.8 Kriteria Total Skor Variabel Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan LPD di Desa Bantiran dilihat dari dimensi <i>Realibility</i> . .....	43
Tabel 3.9 Kriteria Total Skor Variabel Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan LPD di Desa Bantiran dilihat dari dimensi <i>Responsivness</i> . .....	44
Tabel 3.10 Kriteria Total Skor Variabel Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan LPD di Desa Bantiran dilihat dari dimensi <i>Assurance</i> . .....	44
Tabel 3.11 Kriteria Total Skor Variabel Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan LPD di Desa Bantiran dilihat dari dimensi <i>Empathy</i> . .....	45
Tabel 4.1 Hasil Analisis Data Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan LPD di Desa Bantiran dilihat dari dimensi <i>tangible</i> (bentuk fisik). .....	46
Tabel 4.2 Hasil Analisis Data Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan LPD di Desa Bantiran dilihat dari Dimensi <i>Realibility</i> . .....	47
Tabel 4.3 Hasil Analisis Data Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan LPD di Desa Bantiran dilihat dari Dimensi <i>responsivness</i> . .....	48
Tabel 4.4 Hasil Analisis Data Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan LPD di Desa Bantiran dilihat dari Dimensi <i>Assurance</i> . .....	49
Tabel 4.5 Hasil Analisis Data Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan LPD di Desa Bantiran dilihat dari Dimensi <i>Empathy</i> . .....	50

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Bagan 2.1 Model Mutu Pelayanan.....	20
Bagan 2.2 Kerangka Berpikir .....	30



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar nama uji validitas dan realibilitas .....	68
Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian .....	69
Lampiran 3. Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas.....	76
Lampiran 4. Data Ordinal Kuisisioner Penelitian .....	83
Lampiran 5. Kuisisioner Analisis Kualitas Pelayanan Pada LPD di Desa Bantiran .....	91
Lampiran 6. Daftar Responden Penelitian.....	97
Lampiran 7. Data Kuisisioner Penelitian .....	106
Lampiran 8. Dokumentasi .....	190

