

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN NASABAH TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH DALAM  
MENABUNG DI LPD  
DESA PUPUAN**



**OLEH :  
I GUSTI AGUNG NGURAH WIDIATMIKA  
NIM 1817041217**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN NASABAH TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH DALAM  
MENABUNG DI LPD  
DESA PUPUAN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
I Gusti Agung Ngurah Widiatmika  
NIM 1817041217**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2023**


**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI**



Pembimbing I,

Pembimbing II,

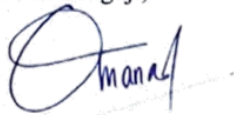


Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.  
NIP. 198502202010121007

Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.BA.  
NIP. 198208312010121001

Skripsi oleh I Gusti Agung Ngurah Widiatmika ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 1 Februari 2023

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.P.A.  
NIP. 198208312010121001

(Anggota)



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, SE., M.M.  
NIP. 1985050420150420001

(Anggota)



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

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 1 Februari 2023



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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menabung di LPD Desa Pupuan” 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, 1 Februari 2023  
Yang membuat pernyataan,



I Gusti Agung Ngurah Widiatmika  
NIM. 1817041217



**MOTTO**

***“Jangan Menyerah Walaupun Terlambat”***

**(Widiatmika - 2023)**



## **KATA PERSEMBAHAN**

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Shang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat beliau penulis dapat menyelesaikan skripsi sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Terimakasih saya ucapkan kepada Bapak Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing utama dan Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.BA. selaku pembimbing pendamping yang telah bersedia membimbing, memberikan saran dan masukan dengan penuh kesabaran serta tanggung jawab sehingga skripsi ini dapat selesai sebagaimana mestinya. Terimakasih juga kepada Ibu Ni Made Dwi Ariani Mayasari, SE., M.M. selaku penguji yang sudah memberikan masukan dan saran tambahan yang sangat diperlukan untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada dalam skripsi ini.

Terimakasih kepada keluarga tercinta, Bapak I Gusti Agung B. Darmahendra dan Ibu Ni Ketut Sudiasih atas kesabarannya memberikan motivasi dan dukungan baik secara material maupun non material sehingga penulis lebih termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada saudara, teman-teman, sahabat, serta pihak-pihak lainnya yang turut serta mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

**-TERIMA KASIH-**



## PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menabung di LPD Desa Pupuan”**. 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 kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si, Ak.,CA.,CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha beserta jajarannya.
3. Ibu Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang senantiasa memberikan surat ijin serta berkas lainnya yang diperlukan dalam penelitian.
4. Bapak Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Bapak Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya dan dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, serta motivasi dalam penulisan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
6. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.BA. selaku Pembimbing Pendamping dan Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Ni Made Dwi Ariani Mayasari, SE., M.M. selaku Penguji yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi sehingga membantu penulis memperbaiki dan menambahkan kekurangan-kekurangan yang ada dalam penulisan skripsi ini.

8. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Dosen di Lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah mendidik dan membantu penulis selama ini sehingga dapat menyelesaikan studi pada Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
9. Seluruh pegawai dan nasabah LPD Desa Pupuan yang telah meluangkan waktunya, memberikan arahan dan motivasi, serta membantu penulis dalam memperoleh data yang terkait dengan penelitian ini.
10. Kedua orang tua saya I Gusti Agung B. Darmahendra dan Ni Ketut Sudiasih yang telah dengan tulus memberikan kesempatan, semangat, doa restu, dan segala bentuk dukungan baik moral dan juga material, sehingga penulis termotivasi menyelesaikan pendidikan dan memenuhi harapan orang tua.
11. Kedua kakak saya I Gusti Agung Ary Suwandra dan A.A Arista Adnya Pramita serta Keluarga yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang dengan tulus memberikan motivasi dan perhatian untuk bisa menyelesaikan studi tepat waktu.
12. Ni Luh Gede Selly Suriani yang senantiasa memberikan masukan, memberikan dukungan moral dan material, serta memberikan semangat dari awal pengerjaan skripsi ini sampai selesai pada waktunya.
13. Kepada teman seperjuangan saya, Ardika, Feri, Mahadita, Ujang, Nanda dan teman-teman kelas C Manajemen tahun 2018 serta mahasiswa Jurusan Manajemen yang turut memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Semua pihak yang telah membantu penulis selama menempuh studi di Universitas Pendidikan Ganesha.

Penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung baik secara moral maupun material, memberikan semangat, motivasi, dan arahan yang mungkin belum penulis sebutkan dalam tulisan ini. Penulis menyadari bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki, untuk itu

penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Singaraja, 1 Februari 2023

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Deskripsi Teoretis.....	11
2.1.1 Loyalitas Nasabah.....	11
2.1.1.1 Dimensi Loyalitas Nasabah.....	11
2.1.1.2 Indikator Loyalitas Nasabah.....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3 Kepuasan Nasabah.....	16
2.1.3.1 Dimensi Kepuasan Nasabah.....	17
2.1.3.2 Indikator Kepuasan Nasabah.....	18
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
2.3 Hubungan antar Variabel.....	22
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	22

2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas.....	23
2.3.3 Hubungan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas.....	23
2.4 Kerangka Berpikir.....	24
2.5 Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.2 Rancangan Penelitian.....	26
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	27
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	31
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	32
3.7.1 Uji Kualitas Data.....	33
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
3.7.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Deskripsi Data.....	40
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	42
4.2.1 Uji Normalitas Data.....	42
4.2.2 Uji Multikolinieritas.....	42
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	43
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
4.4 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	44
4.5 Pengujian Hipotesis.....	45
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menabung di LPD Desa Pupuan.....	45
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menabung di LPD Desa Pupuan.....	46

4.5.3 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menabung di LPD Desa Pupuan.....	47
4.6 Pembahasan.....	47
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menabung di LPD desa Pupuan.....	47
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menabung di LPD desa Pupuan.....	49
4.6.3 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menabung di LPD desa Pupuan.....	51
4.7 Keterbatasan Penelitian.....	53
4.8 Implikasi.....	53
4.8.1 Implikasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	55
4.8.2 Implikasi Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	55
BAB V PENUTUP.....	57
5.1 Ringkasan.....	57
5.2 Simpulan.....	58
5.3 Saran.....	58
DAFTAR RUJUKAN.....	60
LAMPIRAN.....	63

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah pada LPD Desa Pupuan.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Skala Likert.....	32
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	40
Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas.....	43
Tabel 4.5 Ringkasan <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linier Berganda.....	44



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data.....	42
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	43





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2	Tabulasi Data.....	68
Lampiran 3	Output SPSS Uji Validitas dab Reliabilitas.....	95
Lampiran 4	Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik.....	98
Lampiran 5	Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda.....	99

