

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

**Oleh**

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

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Subjek dalam penelitian ini adalah LPD Desa Pupuan dan objek pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 128 responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa 1) terdapat pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam menabung, 2) terdapat pengaruh secara positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung, dan 3) terdapat pengaruh secara positif dan signifikan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam menabung.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION  
ON CUSTOMER LOYALTY IN SAVINGS AT LPD PUPUAN VILLAGE**

**By**

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

***Management major***

**ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty. The research design used in this study was causal quantitative. The subjects in this study were the LPD in Pupuan Village and the objects in this study were service quality and customer satisfaction. Determination of the sample in this study using purposive sampling. The number of samples used was 128 respondents. The instrument used in data collection was a questionnaire and data analysis techniques using multiple linear regression analysis. The results of the study stated that 1) there was a simultaneous effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in saving, 2) there was a positive and significant effect of service quality on customer loyalty in saving, and 3) there was a positive and significant influence of customer satisfaction on loyalty customers in saving.*

*Keywords: service quality, customer satisfaction, customer loyalty*

