

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN
NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA
PT. BPR SURYAJAYA KUBUTAMBAHAN**

SKRIPSI



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

SKRIPSI

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

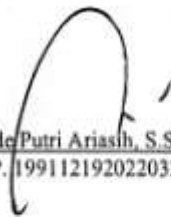
Menyetujui,

Pembimbing I,



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

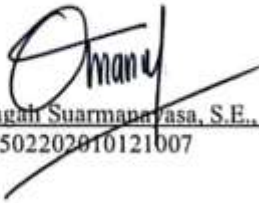
Pembimbing II,



Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.
NIP. 199112192022032010

Skripsi oleh Gede Junana Putra
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 31 Mei 2023

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



Mady Putri Ariasaih, S.Si., M.M.
NIP. 199112192022032010

(Anggota)



Rahutama Atidira, S.T., M.M
NIP. 198805032018031001

(Anggota)

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

Pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 31 Mei 2023

Mengetahui,

Ketua ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Dr. Komang Krista Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi pada PT. BPR Suryajaya Kubutambahan" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan 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, 03 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,


Gede Junana Putra

NIM. 1917041067

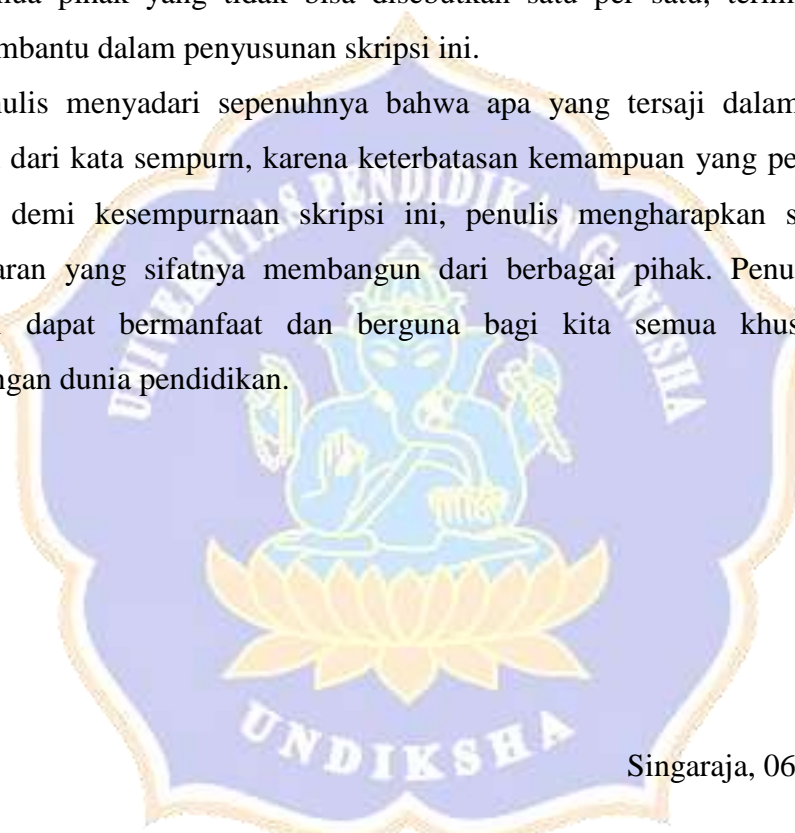
PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi Pada PT. BPR Suryajaya Kubutambahan”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, 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 sekaligus sebagai pembimbing I yang dengan segala tanggung jawab, kesabaran, dan semangat dalam memberikan bimbingan, saran, dan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, saran dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
8. Ketua, seluruh pegawai, dan nasabah PT. BPR Suryajaya Kubutambahan yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian.

9. Kepada kedua orang tua saya I Nengah Ariana dan Ni Kadek Novia Ningsih, yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, motivasi dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Devy Arista Ciptamiari yang selalu membantu dan memberikan motivasi dalam melakukan penelitian ini
11. Kepada teman-teman Jurusan Manajemen angkatan tahun 2019 yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih telah memberikan pengalaman baru di setiap semesternya.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terimakasih telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.



Singaraja, 06 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	7
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian	8
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Loyalitas nasabah	10
2.1.1 Pengertian Loyalitas Nasabah	10
2.1.2 Dimensi Loyalitas Nasabah	11
2.1.3 Indikator Loyalitas Nasabah	11
2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.3 Kepuasan Nasabah	14
2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	14
2.3.2 Dimensi Kepuasan Nasabah	15
2.3.3 Indikator Kepuasan Nasabah	16
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan	17
2.5 Hubungan Antar Variabel	22

2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah....	22
2.5.2 Hubungan Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	23
2.5.3 Hubungan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	24
2.5.4 Hubungan Kepuasan Nasabah Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	25
2.6 Kerangka Berpikir.....	25
2.7 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
3.2 Rancangan Penelitian.....	28
3.3 Subjek Penelitian	28
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.5 Variabel dan Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	30
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	31
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	32
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	36
3.8 Rancangan dan Pengujian Hipotesis.....	37
3.8.1 Sub-Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y ₁).....	37
3.8.2 Sub-Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y ₂).....	38
3.8.3 Sub-Struktur Pengaruh Kepuasan Nasabah (Y ₁) terhadap Loyalitas Nasabah (Y ₁).....	39
3.8.4 Sub-Struktur Pengaruh Kepuasan Nasabah (Y ₁) Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y ₂)	39
3.9 Pengujian mediasi	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	42

4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	43
4.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	45
4.4 Pengujian Hipotesis	47
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan	47
4.4.2 Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan	47
4.4.3 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan	48
4.4.4 Pengaruh Kepuasan Nasabah Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.....	48
4.4.5 Pengujian Mediasi Kepuasan Nasabah pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	48
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	49
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan	49
4.5.2 Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan	52
4.5.3 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan	55
4.5.4 Pengaruh Kepuasan Nasabah Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.....	58
4.5.5 Keterbatasan Penelitian.....	60
4.6 Implikasi Penelitian	61
4.6.1 Implikasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan	61
4.6.2 Implikasi Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan	62
4.6.3 Implikasi Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan	63

4.6.4 Implikasi Kepuasan Nasabah Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.....	63
BAB V PENUTUP	65
5.1 Rangkuman	65
5.2 Simpulan	67
5.3 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	75



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1	Variabel, Konsep Variabel, Indikator, dan Skala Ukur	30
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	33
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Sampel Besar	34
Tabel 3.4	Uji Reliabilitas Sampel Kecil	35
Tabel 3.4	Uji Reliabilitas Sampel Besar	35
Tabel 3.5	Sumbangan Kepuasan Nasabah Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	40
Tabel 4.1	Karakteristik Responden di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.2	Karakteristik Responden di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3	Karakteristik Responden di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4.4	Output SPSS Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi pada PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.....	45
Tabel 4.5	Sumbangan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi pada PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penagruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. BPR Suryajaya Kubutambahan	26
Gambar 3.1 Sub-Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y ₁)	37
Gambar 3.2 Sub-Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y ₂)	38
Gambar 3.3 Sub-Struktur Pengaruh Kepuasan Nasabah (Y ₁) terhadap Loyalitas Nasabah (Y ₁)	39
Gambar 3.4 Sub-Struktur Pengaruh Kepuasan Nasabah (Y ₁) Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y ₂)	40
Gambar 4.1 Sumbangan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi pada PT. BPR Suryajaya Kubutambahan	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuisisioner Penelitian	75
Lampiran 02. Perkembangan Jumlah BPR di Provinsi Bali Tahun 2019 sampai 2021, perbandingan aset dan laba BPR di Kabupaten Buleleng periode 2019 sampai 2021, perkembangan jumlah pegawai dan jumlah nasabah tabungan, deposito dan kredit PT. BPR Suryajaya Kubutambahan Tahun 2019 sampai 2021	79
Lampiran 03. Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Kecil	81
Lampiran 04. Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Besar	83
Lampiran 05. Hasil Data Interval Pernyataan Responden Sampel Kecil	87
Lampiran 06. Hasil Data Interval Pernyataan Responden Sampel Besar	89
Lampiran 07. Deskripsi Data Responden	93
Lampiran 08. Hasil <i>Output</i> Perhitungan SPSS 25.0 <i>for windows</i> , Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan Nasabah (Y_1), dan Loyalitas Nasabah (Y_2)	94
Lampiran 09. Hasil <i>Output</i> Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	99