

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH SIMPANAN PADA LPD
DESA ADAT BALUK**



**OLEH
NI PUTU DEVI PUSPAYANTI
NIM 1917041005**

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

2023

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH SIMPANAN PADA LPD
DESA ADAT BALUK**

SKRIPSI

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



**Oleh
Ni Putu Devi Puspayanti
NIM 1917041005**

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

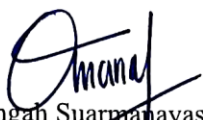
SKRIPSI


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



Skripsi oleh Ni Putu Devi Puspayanti
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 5 Juli 2023

Dewan Penguji,


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


Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M (Anggota)
NIP. 198309212015041001


Made Amanda Dewanti, S.E., M.M (Anggota)
NIP. 199106072020122017



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

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 5 Juli 2023


Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



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

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan pada LPD Desa Adat Baluk” beserta seluruh isinya adalah 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 resiko/sanksi apabila dikemudian ditemukan adanya pelanggaran atau etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 5 Juli 2023

buat pernyataan



Ni Putu Devi Puspayanti
NIM. 1917041005



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa beserta seluruh manifestasinya, karena atas Asung Kertha Wara Nugraha-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan pada LPD Desa Adat Baluk**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi 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 diucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, membimbing, dan mengarahkan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen dan Pembimbing II yang senantiasa memberikan arahan, petunjuk, motivasi, serta bimbingan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan motivasi selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
6. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah bersedia membantu memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
7. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan pelayanan dan memberikan kemudahan dalam peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi.

8. Kedua orang tua penulis, I Kadek Sutarsa dan Ni Ketut Endrawati, serta keluarga yang tiada hentinya memberikan doa, motivasi dan dukungan baik moril maupun material demi keberhasilan studi penulis.
9. Sahabat seperjuangan dan semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga segala bantuan, dukungan dan kebaikannya mendapatkan pahala yang berlimpah dari Tuhan Yang maha Esa.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.



Singaraja, 5 Juli 2023

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.....	6
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian.....	7
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Loyalitas Nasabah.....	9
2.1.1 Pengertian Loyalitas Nasabah.....	9
2.1.2 Dimensi Loyalitas Nasabah.....	10
2.1.3 Indikator Loyalitas Nasabah.....	11
2.2 Kepercayaan.....	11
2.2.1 Pengertian Kepercayaan.....	11
2.2.2 Dimensi Kepercayaan.....	12
2.2.3 Indikator Kepercayaan.....	13
2.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	16

2.5 Hubungan Antar Variabel	20
2.5.1 Hubungan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah.....	20
2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	21
2.5.3 Hubungan Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	21
2.6 Kerangka Berpikir.....	22
2.7 Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Tempat dan waktu penelitian	25
3.2 Rancangan Penelitian.....	25
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	26
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	28
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	29
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	31
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	31
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
3.7.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	34
3.8 Pengujian Hipotesis	34
3.8.1 Uji Silmutan	34
3.8.2 Uji Parsial.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Deskripsi Data Penelitian.....	37
4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	38
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	42
4.4 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	44
4.5 Pengujian Hipotesis	44
4.5.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas nasabah	45

4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	45
4.5.3 Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah	46
4.6 Pembahasan.....	46
4.6.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan Pada LPD Desa Adat Baluk	46
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan pada LPD Desa Adat Baluk	48
4.6.3 Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan pada LPD Desa Adat Baluk.....	49
4.7 Keterbatasan Penelitian.....	51
4.8 Implikasi	51
BAB V PENUTUP	54
5.1 Rangkuman	54
5.2 Simpulan	55
5.3 Saran	56
DAFTAR RUJUKAN	57
LAMPIRAN	61



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Simpanan di LPD Desa Adat Baluk	3
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Uji Validitas	30
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	37
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas <i>Smirnov Test</i>	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan Pada LPD Desa Adat Baluk.....	23
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas.....	39
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	41
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Data Jumlah Nasabah Simpanan di LPD Desa Adat Baluk Periode Tahun 2019-2022	62
Lampiran 02 Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal.....	63
Lampiran 03 Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 04 Tabulasi Data Kuesioner Awal Variabel Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah	74
Lampiran 05 Tabulasi Data Responden.....	76
Lampiran 06 Deskripsi Data Responden.....	79
Lampiran 07 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	81
Lampiran 08 Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik.....	84
Lampiran 09 Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda	86
Lampiran 10 Surat Balasan Permohonan Pengajuan Data Penelitian.....	87

